

Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť
ako Objednávateľ

a

NEOXX a.s.
ako Poskytovateľ

RÁMCOVÁ ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽBY

2026

TÁTO ZMLUVA (ďalej len „Zmluva“) je uzatvorená nižšie uvedeného dňa medzi:

- (1) **Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť**, spoločnosť založená a existujúca podľa práva Slovenskej republiky, so sídlom Olejkárska 1, 814 52 Bratislava, IČO: 00 492 736, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 607/B, DIČ: 2020298786, IČ DPH: SK2020298786, bankové spojenie: VÚB, a.s., číslo účtu: 48009012/0200, IBAN: SK98 0200 0000 0000 4800 9012, BIC (SWIFT): SUBASKBX, štatutárny orgán: Ing. Milan Donoval, podpredseda predstavenstva - CTO a Mgr. Gabriela Dikošová, člen predstavenstva - CFO, kontaktná osoba pre technické veci: [REDACTED], telefón: [REDACTED], e-mail: [REDACTED], kontaktná osoba pre zmluvné veci: [REDACTED], telefón: [REDACTED], [REDACTED] (ďalej len „Objednávateľ“) na jednej strane; a
- (2) **NEOXX a.s.**, spoločnosť založená a existujúca podľa práva Slovenskej republiky, so sídlom Ružová dolina 8, 821 09 Bratislava, IČO: 00 603 783, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 89/B, DIČ: 2020486732, IČ DPH: SK2020486732, bankové spojenie: [REDACTED], číslo účtu: [REDACTED], IBAN: [REDACTED], štatutárny orgán: Ing. Pavol Sokol, predseda predstavenstva a Ing. Milan Slanina, člen predstavenstva, kontaktná osoba pre technické veci: Ing. [REDACTED], e-mail: [REDACTED], kontaktná osoba pre zmluvné veci: [REDACTED], [REDACTED] (ďalej len „Poskytovateľ“) na druhej strane.

Vzhľadom k tomu, že:

- (A) Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu ako výsledok zadávania zákazky v súlade s internou smernicou ER 97/2017 o obstarávaní v podmienkach DPB, a.s., označenú interných číslom CP 4/2026 na predmet zákazky „CRM systém“;
- (B) Poskytovateľ je úspešným uchádzačom zákazky zrealizovanej Objednávateľom pod interným číslom CP 4/2026 na predmet zákazky „CRM systém“;
- (C) Zmluvné strany majú záujem upraviť si vzájomné práva a povinnosti súvisiace s poskytovaním Služby.

DOHODLO SA NASLEDOVNÉ:

1 DEFINÍCIE A INTERPRETÁCIA ZMLUVNÝCH USTANOVENÍ

- 1.1 Pokiaľ nebude ďalej uvedené inak, výrazy použité v Zmluve s veľkými začiatočnými písmenami budú mať nasledovný význam:
 - (a) **Miesto plnenia** znamená územie mesta Bratislavy, konkrétne miesto plnenia bude uvedené v objednávke vystavenej podľa článku 2 bodu 2.2 Zmluvy;
 - (b) **Nariadenie GDPR** znamená Nariadenie Európskeho parlamentu a rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenia o ochrane osobných údajov);
 - (c) **Obchodný zákonník** znamená zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov;
 - (d) **Občiansky zákonník** znamená zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov;
 - (e) **Pracovný deň** znamená deň, ktorý nie je sobotou, nedeľou ani dňom pracovného pokoja ani dňom pracovného voľna v Slovenskej republike;
 - (f) **Register partnerov verejného sektora** znamená informačný systém verejnej správy, ktorý obsahuje údaje o partneroch verejného sektora a ich konečných užívateľoch výhod, pričom jeho správcou a prevádzkovateľom je Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky a je prístupný on-line na webovom sídle Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky na adrese <https://rpvs.gov.sk/rpvs/>;
 - (g) **STN ISO 27001** znamená bezpečnostná medzinárodná norma STN ISO 27001;
 - (h) **Služba** znamená spoločne Službu CRM a Službu SLA;
 - (i) **Služba CRM** znamená realizáciu, implementáciu a poskytovanie služby Customer Relationship Management (ďalej len „CRM“), ako moderného, modulárneho cloudového riešenia, ktorá je navrhnuté pre horizontálnu škálovateľnosť a vysokú dostupnosť, a ktorá vytvorí nevyhnutné jadro pre evidenciu zákazníkov a automatizovanú komunikáciu, spolu s vytvorením centrálného, auditovateľného a GDPR-kompatibilného registra zákazníkov s riadením súhlasov, implementáciou automatizovanej e-mailovej komunikácie pre min. 50 000 aktívnych zákazníkov, vrátane kľúčových integračných bodov s predajnými systémami a základné riešenie pre analytické vyhodnocovanie a reportovanie, pričom architektonické

riešenie vytvorenej platformy bude splňať princípy modularít a API-first prístupu, pričom rozsah Služby je bližšie špecifikovaný v článku 2 PREDMET ZMLUVY a v Prílohe 1 Zmluvy – Špecifikácia predmetu zákazky, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy (ďalej len „Príloha 1 Zmluvy“);

- (j) **Služba SLA** znamená pohotovostný servis ktorý je súčasťou Služby a ktorý je bližšie špecifikovaný v článku 4 časť SLA, Zmluvy;
 - (k) **Subdodávateľ** znamená fyzická alebo právnická osoba uvedená v zmluve uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Subdodávateľom, ktorá je poverená poskytovaním časti Služby, pričom zoznam Subdodávateľov je uvedený v Prílohe č. 3 Zmluvy – Zoznam Subdodávateľov;
 - (l) **Zákon o kybernetickej bezpečnosti** znamená zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti v znení neskorších predpisov a príslušnými vykonávacími predpismi;
 - (m) **Zákon o ochrane osobných údajov** znamená zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
 - (n) **Zákon o verejnom obstarávaní** znamená zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých predpisov v znení neskorších predpisov;
 - (o) **Zmluvná strana** znamená Objednávateľ a/alebo Poskytovateľ.
- 1.2 Okrem definovaných pojmov uvedených v článku 1 bod 1.1 Zmluvy, ak je ďalej v Zmluve použitý definovaný pojem, v Zmluve bude mať takýto pojem význam, ktorý mu je priradený v príslušnej časti Zmluvy, kde je definovaný.
- 1.3 V Zmluve, ak z kontextu nevyplýva iný zámer,
- (a) každý odkaz na Zmluvnú stranu zahŕňa aj jej právnych nástupcov ako aj postupníkov a nadobúdateľov práv alebo záväzkov, vyplývajúcich zo Zmluvy;
 - (b) každý odkaz na Zmluvu alebo iný dokument znamená Zmluvu alebo iný dokument v znení jeho dodatkov a iných zmien, vrátane novácií;
 - (c) prílohy Zmluvy predstavujú jej neoddeliteľné súčasti a správny výklad ustanovení Zmluvy je možný len s prihliadnutím na ich obsah. Nadpisy častí, článkov a príloh slúžia výlučne pre uľahčenie orientácie a pri výklade Zmluvy sa nepoužívajú;
 - (d) každý odkaz na „článok“ alebo „prílohu“ znamená odkaz na príslušný článok alebo prílohu Zmluvy; a
 - (e) výrazy definované v jednotnom čísle alebo v základnom gramatickom tvare majú v Zmluve rovnaký význam, keď sú použité v množnom čísle a inom gramatickom tvare a naopak.

2 PREDMET ZMLUVY

2.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok:

- (a) Poskytovateľ a poskytovať Objednávateľovi Služby špecifikované v Prílohe 1 Zmluvy; a
- (b) Objednávateľ a zaplatiť Poskytovateľovi Cenu za poskytnuté Služby;

a to v rozsahu a za podmienok stanovených Zmluvou vrátane jej príloh.

2.2 Poskytovanie Služieb bude uskutočňované na základe písomných objednávok Objednávateľa. V objednávke bude špecifikovaná Služba v súlade s Prílohou 1 Zmluvy a miesto poskytovania Služby. Takto vystavená objednávka bude podkladom pre fakturáciu podľa článku 3 Zmluvy. Objednávku môže Objednávateľ zaslať poštou alebo elektronickou poštou na e-mailovú adresu kontaktnej osoby pre technické veci Poskytovateľa uvedenej v záhlaví Zmluvy. Doručením objednávky Poskytovateľovi sa objednávka považuje za potvrdenú Poskytovateľom. Poskytovateľ sa **zaväzuje sprístupniť Službu CRM do produkčnej prevádzky a začať poskytovať Služby v lehote do 6 (šiestich) mesiacov od dňa doručenia objednávky** podľa tohto článku, tohto bodu Zmluvy.

2.3 Objednávateľ sa zaväzuje spolupôsobiť pri poskytovaní Služby zo strany Poskytovateľa týkajúceho sa predmetu Zmluvy.

2.4 Poskytnutie Služby SLA podľa tejto Zmluvy bude uskutočnené na základe mesačných písomných objednávok Objednávateľa počas trvania Zmluvy. V objednávke bude špecifikovaný rozsah Služby SLA v súlade so Zmluvou a Prílohou 1 Zmluvy. Takto vystavená objednávka bude podkladom pre fakturáciu podľa článku 3 Zmluvy. Objednávku môže Objednávateľ zaslať poštou alebo elektronickou poštou na e-mailovú adresu kontaktnej osoby

pre technické veci Poskytovateľa uvedenej v záhlaví Zmluvy. Doručením objednávky Poskytovateľovi sa objednávka považuje za potvrdenú Poskytovateľom. Poskytovateľ sa **zaväzuje poskytovať Služby SLA podľa článku 4 bod 4.31 Zmluvy a odstrániť poruchu v lehote podľa kategórií uvedených v článku 4 bodu 4.37 Zmluvy.**

- 2.5 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je povinný poskytovať Službu vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť a na vlastné nebezpečenstvo, podľa pokynov Objednávateľa, v rozsahu a spôsobom uvedeným v Zmluve, v súlade s príslušnými technickými normami STN a EN, v súlade s príslušnými platnými a účinnými právnymi predpismi, s odbornou starostlivosťou a za účelom dosiahnutia vysokej kvality a dlhej životnosti poskytnutej Služby vrátane zabezpečenia bezpečnosti poskytovania Služby.
- 2.6 Obchodovateľný finančný objem počas účinnosti Zmluvy je v celkovej výške **390 000,- EUR (slovom: tristo deväťdesiat tisíc eur a nula centov) bez DPH**. Uvedený finančný objem je predpokladaný a Objednávateľ nie je povinný ho vyčerpať.

3 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 3.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Cena za poskytnutie Služby CRM je vo výške **368 400,- EUR (slovom: tristošesťdesiatosem tisíc štyristo eur a nula centov) bez DPH**. Cena za poskytnutie Služby CRM je stanovená v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a je konečná, bez možnosti doúčtovania ďalších nákladov, pričom zahŕňa všetky náklady na riadne poskytnutie Služby CRM, náklady prevádzkovania systému CRM a všetkých potrebných licencií, ako aj ďalšie náklady v zmysle tejto Zmluvy, náklady na zaškolenie zamestnancov Objednávateľa, všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa, a to bez ohľadu na množstvo opráv, ktoré bude potrebné pri poskytnutí Služby vykonať, pričom cena zahŕňa zmenu rozsahu poskytnutej Služby tzv. nový use-case, príp. optimalizáciu existujúceho use-case. Pri DPH sa bude postupovať podľa osobitných predpisov.
- 3.2 Právo Poskytovateľa na zaplatenie Ceny za poskytnutie Služby CRM vzniká riadnym poskytnutím Služby CRM protokolárnym odovzdaním bez výhrad podľa článku 4 bodu 4.10 Zmluvy, pričom prílohou faktúry bude oboma Zmluvnými stranami podpísaný preberací protokol spolu s prílohou o úspešných akceptačných testoch. Za riadne poskytnutú a protokolárne odovzdanú Službu CRM bez výhrad Poskytovateľ vystaví Objednávateľovi faktúru na zaplatenie Ceny za Služby CRM bez výhrad, t.j. na základe odsúhlaseného a oboma zmluvnými stranami potvrdeného preberacieho protokolu a to bez výhrad zo strany objednávateľa, ktorý je podkladom pre fakturáciu a je neoddeliteľnou súčasťou vystavenej faktúry.
- 3.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Cena za poskytnutie služby SLA sa uhrádza mesačne vo výške **600,- EUR (slovom: šesťsto eur) bez DPH**. Cena je stanovená v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a je konečná, bez možnosti doúčtovania ďalších nákladov, pričom zahŕňa všetky náklady Poskytovateľ vrátane nákladov na podporu a poradenstvo. Cena zároveň pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné pri poskytnutí Služby SLA vykonať. Pri DPH sa bude postupovať podľa osobitných predpisov.
- 3.4 Právo Poskytovateľa na zaplatenie Ceny za poskytnutie Služby SLA vzniká riadnym poskytnutím Služby SLA na základe Objednávky. Objedávka je podkladom pre fakturáciu Poskytovateľa, pričom Poskytovateľ vystaví Objednávateľovi faktúru na zaplatenie Ceny za poskytnutie Služby SLA najneskôr do 15. dňa v mesiaci nasledujúcom po mesiaci v ktorom bola Poskytovateľom poskytnutá Služba SLA.
- 3.5 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového a účtovného dokladu podľa § 10 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, náležitosti daňového dokladu podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, evidenčné číslo zmluvy, pod ktorou je zmluva evidovaná u Objednávateľa, číslo objednávky, ku ktorej sa faktúra vzťahuje a preberací protokol. V prípade, ak faktúra nebude spĺňať tieto náležitosti, je Objednávateľ oprávnený vrátiť faktúru na dopracovanie, resp. opravu. Taktiež v prípade, ak výška fakturovanej sumy nebude zodpovedať podkladom Objednávateľa, je Objednávateľ oprávnený vrátiť faktúru Poskytovateľovi na prepracovanie. Nová lehota splatnosti začína plynúť momentom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 3.6 Faktúra je splatná do **60 (šesťdesiat) dní** odo dňa doručenia faktúry. Ak deň splatnosti faktúry pripadne na sobotu, nedeľu alebo sviatok, splatnosť takejto sa posúva na najbližší Pracovný deň.
- 3.7 Zaplatením faktúry sa rozumie deň odpísania fakturovanej sumy z účtu Objednávateľa.

4 PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Východiskovým podkladom k plneniu predmetu Zmluvy je príslušná objednávka podľa článku 2 bod 2.2 a/alebo bodu 2.3 Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Službu v Mieste plnenia a v rozsahu a lehote do 180 (sto osemdesiat) kalendárnych dní odo dňa odoslania objednávky podľa článku 2 bodu 2.2 a/alebo 2.3 Zmluvy.
- 4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať činnosti súvisiace s Službami na svoje náklady a na vlastné nebezpečenstvo, za podmienok dohodnutých v Zmluve, v rozsahu a funkcionalite podľa tejto Zmluvy a Prílohy 1 Zmluvy.

- 4.3 Poskytovateľ je povinný činnosti súvisiace s poskytovaním Služieb zrealizovať v zmysle všetkých právnych predpisov, platných STN, a v požadovanom rozsahu a kvalite podľa tejto Zmluvy.
- 4.4 Objednávateľ je zodpovedný za presnosť, správnosť, pravdivosť a úplnosť všetkých informácií poskytovaných Poskytovateľovi. Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou hospodárne a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo by s prihliadnutím na všetky okolnosti mal poznať.
- 4.5 Poskytovateľ sa zaväzuje najneskôr do momentu odovzdania Služby CRM zaškoliť Objednávateľa alebo ním určené osoby pre používanie a správu Služby CRM.
- 4.6 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby Objednávateľovi v lehote podľa článku 2 bod 2.2 Zmluvy, ak nie je v objednávke uvedené inak, alebo na základe tejto Zmluvy v súvislosti s SLA.
- 4.7 Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť Objednávateľovi kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy vyexportovať v čitateľnom elektronickom formáte dáta zo systému, pričom sa Poskytovateľ rovnako tak zaväzuje spolupracovať s Objednávateľom alebo tretou osobou pri prechode systémov. Pri ukončení platnosti a účinnosti tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje odovzdať Objednávateľovi export všetkých dát v čitateľnom elektronickom formáte a poskytnúť súčinnosť pri prechode systémov, tak aby Objednávateľ mohol zabezpečiť plynulý prechod jednotlivých systémov.
- 4.8 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť dodržiavanie príslušných ustanovení právnych noriem platných pre realizáciu predmetu Zmluvy minimálne v rozsahu:
- (a) Zákona o kybernetickej bezpečnosti;
 - (b) Zákona o ochrane osobných údajov;
 - (c) Nariadenia GDPR;
 - (d) ostatných súvisiacich právnych predpisov, a iných predpisov súvisiacich s realizáciou predmetu Zmluvy.
- 4.9 Poskytovateľ je zodpovedný za presnosť, správnosť, pravdivosť a úplnosť všetkých informácií poskytovaných Objednávateľovi.
- 4.10 Zmluvné strany sú povinné po riadnom zriadení Služby CRM v lehote uvedenej v článku 2 bodu 2.2 Zmluvy podpísať preberací protokol. Služba CRM sa bude považovať za riadne poskytnutú a odovzdanú a zriadenú pre Objednávateľa okamihom podpísania preberacieho protokolu bez výhrad oprávnenými zástupcami Zmluvných strán. Zriadenie Služby CRM je riadne poskytnuté v prípade, ak všetky use-case scenáre uvedené v Prílohe 1 Zmluvy sú implementované, funkčné a úspešne prešli akceptačnými testami bez kritických a vysokých chýb v zmysle Prílohy 1 Zmluvy. V prípade, ak akceptačné testy neboli úspešné v zmysle predchádzajúcej vety tohto článku tohto bodu Zmluvy, má Objednávateľ právo odmietnuť prevziať plnenie. Zmluvné strany sa dohodli, že správa o úspešnosti akceptačných testov sú neoddeliteľnou súčasťou preberacieho protokolu. Po úspešnom absolvovaní akceptačných testov začne Poskytovateľ prevádzkovať systém CRM počas trvania Zmluvy.
- 4.11 Zmluvné strany sa dohodli, že podpísaním preberacieho protokolu bez výhrad po zriadení Služby CRM oprávnenými zástupcami Zmluvných strán je preberacie konanie ukončené. V prípade, že poskytnutá Služba CRM vykazuje akékoľvek vady, Objednávateľ nie je povinný prevziať jej výsledky až do úplného odstránenia väd. V prípade, že poskytnutá Služba CRM vykazuje drobné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu vozidla, môže Objednávateľ Službu CRM prevziať. Súpis drobných väd bude zaznamenaný v preberacom protokole s uvedením termínu ich odstránenia. Vady uvedené v preberacom protokole sa považujú za odstránené podpisom preberacieho protokolu odstránených väd z preberacieho konania.
- 4.12 Poskytovateľ je povinný odstrániť bez zbytočného odkladu prípadné chyby, ktoré Objednávateľ nezistil počas preberacieho konania aj po termíne splnenia všetkých záväzkov.
- 4.13 Zmluvné strany sa zaväzujú, že počas účinnosti Zmluvy budú navzájom spolupracovať a poskytnú si navzájom súčinnosť potrebnú na realizáciu predmetu Zmluvy.
- 4.14 Nebezpečenstvo škody na príslušnej Službe CRM ako aj veciach a materiáloch potrebných na vykonanie Služby CRM znáša Poskytovateľ počas celej platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.
- 4.15 Poskytovateľ sa v rámci poskytovania Služby ďalej zaväzuje zabezpečiť:
- (a) dodanie všetkých softvérových komponentov, licencií, dokumentácie a prístupov potrebných na prevádzku, údržbu a rozvoj systému CRM;

- (b) dodanie zdrojových kódov k softvéru, ktorý bol vyvinutý alebo upravený v rámci poskytnutia Služby CRM;
 - (c) poskytnutie dostatočných práv a oprávnení na využívanie dodaného SW aj treťou stranou (v rozsahu potrebnom na servis a údržbu systému CRM);
 - (d) použitie otvorených alebo štandardizovaných rozhraní, ktoré umožnia nezávislému Poskytovateľovi poskytovať podporu a integrovať systém CRM;
 - (e) zabezpečenie, že riešenie systému CRM nebude obsahovať technické alebo licenčné obmedzenia, ktoré by bránili servisovaniu alebo rozvoju treťou stranou.
- 4.16 Poskytovateľ sa zaväzuje, že všetky zdrojové kódy, skripty, konfigurácie, dokumentácia a iné autorské diela vytvorené v rámci implementácie a poskytovania Služby CRM budú od okamihu ich vzniku výhradným vlastníctvom Objednávateľa.
- 4.17 Poskytovateľ týmto prevádza na Objednávateľa všetky majetkové autorské práva k softvéru, ktorý bol vyvinutý alebo upravený v rámci poskytnutia Služby CRM v neobmedzenom rozsahu, najmä právo kód používať, upravovať, rozmnožovať, rozširovať a poskytovať tretím osobám bez akéhokoľvek obmedzenia.
- 4.18 Poskytovateľ nie je oprávnený preniesť na Objednávateľa akékoľvek a všetky dodatočné náklady, ktoré mu vniknú počas poskytovania Služby. Poskytovateľ nesmie použiť žiadny softvér pod licenciou, ktorá by mohla vyžadovať sprístupnenie zdrojového kódu, obmedzovať obchodné využitie výsledného systému CRM alebo zakladať vznik akýchkoľvek povinností Objednávateľa voči tretím osobám, najmä povinnosť úhrady licenčných poplatkov tretím osobám.
- 4.19 Poskytovateľ zodpovedá za to, že výsledný systém CRM nebude obsahovať žiadne komponenty, ktoré by obmedzovali vlastnícke práva Objednávateľa alebo vyvolávali povinnosť úhrady licenčných poplatkov zo strany Objednávateľa voči tretím osobám počas poskytovania Služby.
- 4.20 Poskytovateľ vyhlasuje, že má právo nakladať so všetkými použitými komponentmi a že ich použitie v rámci poskytovania Služby neporušuje práva tretích osôb.
- 4.21 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi úplný zoznam všetkých open-source komponentov, v prípade ak sa bude toto riešenie pri poskytovaní Služby uplatňovať, použitých v riešení systému CRM, vrátane ich licencií, najneskôr pri odovzdaní Služby CRM a začatia poskytovania Služby.
- 4.22 Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi kompletne zdrojové kódy, build a deployment skripty, dokumentáciu a všetky ďalšie podklady potrebné na plnohodnotnú prevádzku a rozvoj systému CRM.
- 4.23 Poskytovateľ nesmie použiť žiadny proprietárny softvér, ktorý by vyžadoval úhradu dodatočných licencií zo strany Objednávateľa alebo by inak obmedzoval práva Objednávateľa na používanie, úpravu alebo ďalší rozvoj systému CRM počas využívania Služby, pokiaľ Objednávateľ neposkytne na také použitie predchádzajúci súhlas.
- 4.24 Poskytovateľ sa zaväzuje, že po skončení poskytovania Služby, z akéhokoľvek dôvodu, zabezpečí Objednávateľovi bezodkladné odovzдание všetkých dát Objednávateľa, ktoré boli spracúvané alebo uchovávané v rámci poskytovanej Služby. Dáta budú odovzdané v úplnej, aktuálnej a štruktúrovanej podobe, v bežne používanom a strojovo spracovateľnom formáte (napr. CSV, XML, JSON), vrátane všetkých relevantných metadát, vzťahov a histórie.
- 4.25 Poskytovateľ je povinný poskytnúť súčinnosť pri migrácii dát do iného systému, a to po primeranú dobu po skončení zmluvy, minimálne však 3 mesiace. Odovzдание dát musí byť realizované bez dodatočných licenčných alebo iných poplatkov nad rámec zmluvne dohodnutej Ceny za Služby, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak. Po úspešnom odovzdaní dát a na základe pokynu Objednávateľa je Poskytovateľ povinný zabezpečiť bezpečné a preukázateľné vymazanie všetkých dát Objednávateľa zo svojich systémov, vrátane záloh, v súlade s príslušnými právnymi predpismi.
- 4.26 Poskytovanie Služby bude zabezpečené formou cloudového riešenia (SaaS/PaaS), ktoré komplexne zabezpečuje pre Objednávateľa Poskytovateľ v rámci poskytovania Služby CRM.

TESTOVANIE ZRIADENEJ SLUŽBY

- 4.27 Zmluvné strany sa dohodli, že najneskôr 15 (pätnástich) Pracovných dní pred odovzdaním a prevzatím Služby CRM sprístupní Službu CRM Objednávateľovi k testovaniu jeho funkčnosti a požadovaných vlastností v zmysle tejto Zmluvy, jej príloh, Objednávky a pokynov Objednávateľa. V prípade, ak Objednávateľ, bude mať výhrady k poskytnutej Službe CRM, tieto výhrady je povinný Poskytovateľ oznámiť, pričom Poskytovateľ je povinný tieto výhrady bezodkladne, najneskôr do 5 (päť) Pracovných dní zapracovať a opätovne sprístupniť takto upravenú Službu CRM Objednávateľovi na posúdenie. V prípade, ak výhrady Objednávateľa sú v rozpore so zmluvou, jej prílohami, právnymi predpismi, objednávkou, alebo v inom rozpore, je Poskytovateľ povinný informovať

oprávnenú osobu Objednávateľa. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Zmluvné strany zhodne uvádzajú, že doba testovania Služby CRM podľa tohto bodu Zmluvy je súčasťou lehoty dodania podľa článku 2.2 Zmluvy a táto lehota dodania sa o dobu testovania Služby CRM nepredlžuje.

OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 4.28 Poskytovateľ je povinný prijať primerané bezpečnostné opatrenia s cieľom zabezpečiť ochranu osobných údajov a postupovať v súlade s právnymi predpismi, najmä Nariadením GDPR v spojení so Zákonom o ochrane osobných údajov.
- 4.29 Poskytovateľ sa zaväzuje uzatvoriť zmluvu o spracúvaní osobných údajov v súlade s čl. 28 Nariadenia GDPR v prípade, ak by si poskytovanie Služby podľa tejto zmluvy vyžadovalo spracúvanie osobných údajov v mene Objednávateľa. Poskytovanie SLA neznamena automaticky spracúvanie osobných údajov v mene Objednávateľa.
- 4.30 Pre vylúčenie pochybností si Zmluvné strany dohodli, že Sprostredkovateľ nie je oprávnený uplatňovať náhradu akýchkoľvek nákladov alebo odplatu spojenú s plnením povinností Sprostredkovateľa podľa tejto Zmluvy a tieto náklady, odplata sú zahrnuté v odplate dojednanej v Zmluve o poskytnutí služby.

SLA

- 4.31 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať pre Objednávateľa Službu SLA nepretržite 24/7/365(366), s výnimkou plánovaných odstavkov či nutných výpadkov počas celej platnosti a účinnosti Zmluvy. Dostupnosť Služby SLA je najmenej 99,0%, s výnimkou plánovaných odstavkov, kde priemer je kalkulovaný z jedného kalendárneho mesiaca.
- 4.32 Kontaktné osoby pre účely Služby SLA za Poskytovateľa:
Meno a Priezvisko: [REDAKOVANÉ] telefonický kontakt: [REDAKOVANÉ] e-mail: [REDAKOVANÉ]
Meno a Priezvisko: [REDAKOVANÉ] telefonický kontakt: [REDAKOVANÉ] e-mail: [REDAKOVANÉ]
- 4.33 Kontaktné osoby pre účely SLA za Objednávateľa:
Meno a Priezvisko: [REDAKOVANÉ] telefonický kontakt: [REDAKOVANÉ] e-mail: [REDAKOVANÉ]
- 4.34 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať plánovanú odstavku v dobe medzi 23:00 až 07:00 hod. a nebude častejšie, než 12x za kalendárny rok. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi plánovanú odstavku v predstihu 7 kalendárnych dní. V prípade plánovanej odstavky alebo nutného výpadku je Objednávateľ informovaný na kontaktnej emailovej adrese.
- 4.35 Pri nutnom výpadku je Poskytovateľ oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb SLA a súvisiacich prác, pričom je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi nutný výpadok v predstihu, a to ihneď po zistení nutnosti takéhoto výpadku, najmenej však 24 hodín pred začatím nutného výpadku. Nutný výpadok musí byť plánovaný na dobu medzi 23:00 - 07:00 hod. a nebude častejšie než 4x za kalendárny rok.
- 4.36 Zmluvné strany sa dohodli, že do dostupnosti Služby SLA sa nezapočítava doba, kedy systémy Poskytovateľa sú závislé na dostupnosti systému Objednávateľa a/alebo systému tretích strán. Poskytovateľ teda nenesie zodpovednosť, ani nie je povinný uhradiť sankčnú platbu za obmedzenie dostupnosti spôsobenej výpadkom, či chybou komunikácie v systéme Objednávateľa alebo v systéme tretích strán Objednávateľa.

Odstraňovanie porúch - Kategorizácia porúch

- 4.37 Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnej kategorizácii porúch:
Kategoría A – vážne s najvyššou prioritou spôsobujú nefunkčnosť Služby
Kategoría B – vážne, spôsobujúce podstatné zhoršenie výkonnosti a funkčnosti
Kategoría C – menej závažné, s minimálnym dopadom na výkonnosť či funkčnosť

Kategoría poruchy	V pracovných dňoch	Reakčná doba v hodinách od nahlásenia	Vyriešenie poruchy do X hodín od nahlásenia
A	8:00 – 16:00	4	24
B	8:00 – 16:00	24	72
C	8:00 – 16:00	60	168

Poskytovanie podpory a poradenstva

- 4.38 Poskytovateľ sa v rámci Ceny za poskytnutie Služby SLA zaväzuje, že Objednávateľovi poskytne podporu a poradenstvo k Službe počas pracovných dní v čase od 08.00 hod do 16.00 hod., a to v rozsahu minimálne 24 hodín mesačne s prenosom nevyčerpaných hodín do ďalšieho mesiaca v rámci jedného kalendárneho roka, pričom podpora bude dostupná nasledovne:
- elektronicky prostredníctvom ticketovacieho systému (helpdesk) dostupného 24/7/36/(366);

- telefonicky na dohodnutom telefónnom čísle
- formou osobných konzultácií, termín dohodou, najneskôr však do 14 dní od požiadania o poradenstvo.

Nahlasovanie porúch

4.39 Objednávateľ nahlasuje poruchy elektronicky prostredníctvom ticketingového systému helpdesk alebo emailom na emailovú adresu zodpovednej osoby za Poskytovateľa dostupného 24/7/365(366).

4.40 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- (a) pri poskytovaní Služby uplatňovať primerané technické a organizačné bezpečnostné opatrenia o štandardoch kybernetickej bezpečnosti;
- (b) pri poskytovaní Služby zabezpečiť kybernetickú bezpečnosť informačného systému počas vývoja, implementácie, prevádzky a údržby;
- (c) spracovať a na požiadanie Objednávateľovi predložiť bezpečnostnú dokumentáciu systému (napr. analýzu rizík, zoznam aktivít, plán bezpečnosti systému);
- (d) bezodkladne oznámiť Objednávateľovi každý kybernetický bezpečnostný incident alebo podozrenie na incident, ktorý by mohol ovplyvniť bezpečnosť systému alebo dát;
- (e) poskytovať Objednávateľovi súčinnosť pri vyšetrovaní a riešení kybernetických bezpečnostných incidentov;
- (f) umožniť vykonanie auditu alebo kontroly zameranej na plnenie požiadaviek kybernetickej bezpečnosti, vrátane kontroly zo strany Národného bezpečnostného úradu Slovenskej republiky alebo CSIRT;
- (g) zabezpečiť riadenie rizík v rámci vlastného dodávateľského reťazca a zmluvne zaviazat' svojich subdodávateľov k rovnakým povinnostiam;
- (h) zabezpečiť implementáciu prístupových mechanizmov (napr. autentifikácia, správa prístupových práv) v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa;
- (i) uchovávať zálohy a pravidelne testovať mechanizmy obnovy dát.

Kľúčoví experti

4.41 Poskytovateľ je povinný dodržiavať nasledovnú odbornú spôsobilosť kľúčových expertov pre plnenie z tejto Zmluvy:

- (a) Expert č. 1 – Projektový manažér
 - Min. 3 roky praxe v riadení IT projektov;
 - Aspoň jeden projekt riadený podľa PRINCE2, IPMA, PMI alebo ekvivalentnej metodiky,
 - platný certifikát v oblasti riadenia projektov (napr. PRINCE2 Practitioner, IPMA B, PMP alebo ekvivalent)
- (b) Expert č. 2 – Senior analytik informačných systémov
 - minimálne 3 rokov praxe v oblasti IT/SW analýzy,
 - minimálne jedna preukázateľná skúsenosť s analýzou a modelovaním IS podľa UML alebo iného uznávaného modelovacieho štandardu,
 - platný certifikát v oblasti modelovania (napr. UML/OCUP, ArchiMate Foundation alebo ekvivalent)
- (c) Expert č. 3 – Architekt riešenia
 - aspoň 3 roky praxe v návrhu architektúry IS, infraštruktúry alebo aplikácií,
 - minimálne jeden projekt, na ktorých navrhoval architektúru podľa TOGAF, ArchiMate alebo ekvivalentnej metodiky,
 - platný certifikát TOGAF (min. úroveň Certified) alebo ekvivalent,
 - certifikát v oblasti ArchiMate alebo ekvivalent,
 - certifikát ITIL Foundation alebo ekvivalent.
- (d) Expert č. 4 – Špecialista pre integráciu IS
 - min. 3 roky praxe v oblasti integrácií informačných systémov,
 - aspoň jedna overiteľná skúsenosť, kde bol zodpovedný za integráciu IS na inú organizáciu prostredníctvom integračnej platformy,
 - projekt obsahoval integráciu na min. 1 externý systém,

- (e) Expert č. 5 – Špecialista pre CRM
- minimálne 2 roky praxe v oblasti návrhu a implementácie CRM,
 - účasť na minimálne dvoch projektoch, ktorých súčasťou bol návrh CRM
 - riešenia, implementácie CRM a spustenia CRM do prevádzky,
 - skúsenosť s aspoň jednou CRM technológiou (napr. SAP, Salesforce, Hubspot...),

4.42 V prípade, ak počas platnosti a účinnosti Zmluvy príde k zmene kľúčových expertov je Poskytovateľ povinný bezodkladne preukázať Objednávateľovi, že kľúčový expert spĺňa podmienky stanovené touto Zmluvou, pričom Poskytovateľ môže využiť kapacity iných subjektov v zmysle § 34 ods. 3 Zákona o verejnom obstarávaní, pokiaľ preukáže dostupnosť týchto expertov počas celého trvania Zmluvy.

5 ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY, ZÁRUKA A ZÁRUČNÁ DOBA

- 5.1 Poskytovateľ preberá záruku za to, že poskytnutá Služba počas záručnej lehoty bude mať vlastnosti stanovené Zmluvou a bude v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Európskej únie a Slovenskej republiky a príslušnými technickými normami, že bude bez väd, ktoré by rušili alebo znižovali hodnotu alebo schopnosť používania k určeným účelom. Za vadu zriadenej Služby CRM sa považuje aj stav, keď CRM riešenie nespĺňa ktorýkoľvek use-case, procesný tok, integráciu alebo chybový stav definovaný v Prílohe 1 Zmluvy.
- 5.2 Záručná doba začína plynúť odo dňa riadneho poskytnutia Služby CRM podľa článku 4 bodu 4.10 Zmluvy. Záručná doba poskytnutá Poskytovateľom je 36 mesiacov. Záručná doba sa predlžuje o dobu odo dňa oznámenia reklamácie po deň odstránenia väd na zriadenej Službe CRM.
- 5.3 Poskytovateľ zodpovedá za vady poskytnutej Služby. Služba má vady, ak nezodpovedá ustanoveniam uvedeným v Zmluve a/alebo v objednávke, požadovanej kvalite alebo požadovanému rozsahu.
- 5.4 Reklamáciu a jej špecifikáciu uplatní Objednávateľ u Poskytovateľa ihneď po zistení, že poskytnutá Služba vykazuje vady nekvality, a to písomnou formou kontaktným osobám Poskytovateľa uvedených v článku 4 bod 4.32 Zmluvy, na tlačive označenom ako „Oznámenie o reklamácii“.
- 5.5 Poskytovateľ zodpovedá aj za skryté vady zriadenej Služby CRM, ktoré Objednávateľ zistil po protokolárnom odovzdaní a prevzatí zriadenej Služby CRM. Objednávateľ je Poskytovateľovi povinný písomne oznámiť vadu zriadenej Služby CRM bezodkladne po tom, čo ju zistil. V prípade, že sa preukáže zodpovednosť Poskytovateľa za skryté vady počas záručnej doby, je Poskytovateľ povinný v súlade s § 373 a násl. Obchodného zákonníka nahradiť Objednávateľovi aj prípadnú, z takéhoto titulu vzniknutú škodu.
- 5.6 Poskytovateľ nezodpovedá za chyby spôsobené dodržaním nevhodných pokynov zo strany Objednávateľa, ak na nevhodnosť týchto pokynov Poskytovateľ Objednávateľa písomne upozornil a Objednávateľ na ich dodržaní aj napriek tomu trval.
- 5.7 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ má právo požadovať od Poskytovateľa bezplatné odstránenie akejkoľvek vady zriadenej Služby bezodkladne, najneskôr v lehote uvedenej v tomto článku 4 bod 4.37 Zmluvy, a to aj vtedy, ak neuznáva, že za vady predmetu Zmluvy zodpovedá. V sporných prípadoch nesie náklady až do rozhodnutia o reklamácii Poskytovateľ.
- 5.8 Pokiaľ Poskytovateľ nespĺní svoju povinnosť odstrániť vady v lehote stanovenej podľa tohto článku bod 5.7 Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený tieto vady sám alebo pomocou tretej osoby odstrániť a Poskytovateľ je povinný uhradiť náklady na odstránenie väd. Takýmto postupom Objednávateľa alebo inej oprávnenej osoby nie je dotknutá záruka poskytnutá Poskytovateľom.
- 5.9 Zodpovednosť za vady sa ďalej spravuje príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

6 SANKCIE

- 6.1 Objednávateľ je oprávnený uplatňovať si zmluvnú pokutu vo výške 200,- EUR (dvesto eur) za každý deň omeškania, ak je Poskytovateľ v omeškaní s termínom plnenia podľa článku 2 bod 2.2 Zmluvy. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody.
- 6.2 V prípade nespĺnenia povinností Poskytovateľa uvedených v článku 4 bod 4.5 Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený uplatňovať si zmluvnú pokutu vo výške 200 EUR (dvesto eur) za každé porušenie. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa uplatňovať si zmluvnú pokutu súbežne a/alebo opakovane za každé jednotlivé porušenie.
- 6.3 V prípade nespĺnenia povinností Poskytovateľa uvedených v článku 4 bod 4.7 Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatňovať si zmluvnú pokutu vo výške 1 000 EUR (tisíc eur) za každé porušenie. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo

Objednávateľ a uplatňovať si zmluvnú pokutu súbežne a/alebo opakovane za každé jednotlivé porušenie.

- 6.4 V prípade, ak Poskytovateľ nedodrží dostupnosť služieb na úrovni 99 % uvedenej v článku 4 bode 4.31 Zmluvy Objednávateľ je oprávnený si uplatniť sankciu, ak dostupnosť služieb bude na úrovni 98,99 % - 98 %, a to vo výške 1 % z celkového finančného objemu. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody.
- 6.5 V prípade, ak Poskytovateľ nedodrží dostupnosť služieb na úrovni 99 % uvedenej v článku 4 bode 4.31 Zmluvy Objednávateľ je oprávnený si uplatniť sankciu, ak dostupnosť služieb bude na úrovni 97,99 % - 97 % a to vo výške 2 % z celkového finančného objemu. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody.
- 6.6 V prípade, ak Poskytovateľ nedodrží dostupnosť služieb na úrovni 99 % uvedenej v článku 4 bode 4.31 Zmluvy Objednávateľ je oprávnený si uplatniť sankciu, ak dostupnosť služieb bude na úrovni 96,99 % - 96 % a to vo výške 3 % z celkového finančného objemu. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody.
- 6.7 Objednávateľ je oprávnený uplatňovať si zmluvnú pokutu vo výške 200,- EUR (dvesto eur) za každú začatú hodinu omeškania, ak Poskytovateľ je v omeškaní s poskytnutí Služby SLA podľa článku 4 bodu 4.37 písm. A Zmluvy. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody.
- 6.8 Objednávateľ je oprávnený uplatňovať si zmluvnú pokutu vo výške 100,- EUR (sto eur) za každú začatú hodinu omeškania, ak Poskytovateľ je v omeškaní s poskytnutí Služby SLA podľa článku 4 bodu 4.37 písm. B Zmluvy. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody.
- 6.9 Objednávateľ je oprávnený uplatňovať si zmluvnú pokutu vo výške 50,- EUR (päťdesiat eur) za každú začatú hodinu omeškania, ak Poskytovateľ je v omeškaní s poskytnutí Služby SLA podľa článku 4 bodu 4.37 písm. C Zmluvy. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody.
- 6.10 V prípade omeškania Poskytovateľa s odstraňovaním väd v záručnej dobe podľa článku 5 bod 5.7 Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatňovať si zmluvnú pokutu vo výške 200 EUR (dvesto eur) za každý deň omeškania za odstránenie vady v lehote uvedenej v článku 4 bodu 4.25 bodu A Zmluvy. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody.
- 6.11 V prípade omeškania Poskytovateľa s odstraňovaním väd v záručnej dobe podľa článku 5 bod 5.7 Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatňovať si zmluvnú pokutu vo výške 100,- EUR (sto eur) za každý deň omeškania za odstránenie vady v lehote uvedenej v článku 4 bodu 4.25 bodu B Zmluvy. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody.
- 6.12 V prípade omeškania Poskytovateľa s odstraňovaním väd v záručnej dobe podľa článku 5 bod 5.7 Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatňovať si zmluvnú pokutu vo výške 50,- EUR (päťdesiat eur) za každý deň omeškania za odstránenie vady v lehote uvedenej v článku 4 bodu 4.25 bodu A Zmluvy. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody.
- 6.13 V prípade porušenia akejkoľvek povinnosti Poskytovateľa podľa článku 10 Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatňovať si zmluvnú pokutu vo výške 10 000 EUR (desať tisíc eur), a to aj opakovane za jednotlivé porušenie.
- 6.14 V prípade porušenia ktorejkoľvek z povinností týkajúcej sa Subdodávateľov alebo ich zmeny (napr. neoznámene zmeny Subdodávateľa, nepredloženie dokladov preukazujúcich splnenie podmienok účasti podľa § 41 ods.1 písm. b) Zákona o verejnom obstarávaní alebo využitie Subdodávateľa, ktorý nespĺňa podmienky podľa § 41 ods.1 písm. b) Zákona o verejnom obstarávaní alebo povinnosť podľa § 11 ods. 1 Zákona o verejnom obstarávaní v prípade Subdodávateľa, ktorý má povinnosť zapisovať sa do Registra partnerov verejného sektora, má Objednávateľ právo:
- (a) požadovať od Poskytovateľa uhradenie zmluvnej pokuty vo výške 5 000 EUR (slovom: päť tisíc eur), a to za každé porušenie ktorejkoľvek z vyššie uvedených povinností ako aj povinností uvedených v článku 8 Zmluvy, a to aj opakovane; a zároveň;
 - (b) odmietnuť plnenie vykonané Subdodávateľom Poskytovateľa, ktorý nebol písomne schválený Objednávateľom podľa článku 8 bod 8.2 Zmluvy.
- 6.15 Poskytovateľ sa zaväzuje zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu podľa tohto článku bod 6.1 až 6.14 Zmluvy. Zmluvné strany považujú takéto určenie zmluvnej pokuty za primerané a dostatočne určité. Zmluvnú pokutu sa zaväzuje Poskytovateľ uhradiť Objednávateľovi bezodkladne po výzve Objednávateľa, najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy Objednávateľa.
- 6.16 Poskytovateľ je oprávnený uplatňovať si úrok z omeškania vo výške 0,022% z nezaplatenej fakturovanej sumy za každý deň omeškania, ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou Ceny.
- 6.17 Zmluvná strana zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí druhej Zmluvnej strane porušením svojej povinnosti zo Zmluvy a je povinná ju nahradiť, okrem prípadov, kedy preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami

vyklúčujúcimi zodpovednosť. Pri uplatnení a úhrade škôd a nákladov sa Zmluvné strany budú riadiť ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

- 6.18 Objednávateľ si v prípade nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty a/alebo náhradu škody môže škodu odpočítat' z čiastky splatnej v prospech Poskytovateľa.
- 6.19 Objednávateľ má právo na úhradu preukázateľných sankcií mu udelených príslušným orgánom v dôsledku porušenia zmluvných povinností Poskytovateľa.

7 VYHLÁSENIA A ZÁRUKY

7.1 Poskytovateľ vyhlasuje a ubezpečuje Objednávateľa, že ku dňu podpisu Zmluvy Poskytovateľom:

- (a) osoba konajúca za Poskytovateľa je v plnom rozsahu oprávnená dojednat', uzavrieť a podpísať Zmluvu a vykonávať práva a povinnosti v nej upravené;
- (b) je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, neexistuje žiaden dôvod neplatnosti spoločnosti, má všetky potrebné právomoci a oprávnenia na poskytnutie Služby, a riadne plní všetky povinnosti, porušenie ktorých by mohlo viesť k jeho zrušeniu;
- (c) uzatvorenie alebo plnenie Zmluvy Poskytovateľom nie je ukracujúcim alebo poškodzujúcim alebo zvýhodňujúcim alebo znevýhodňujúcim úkonom vo vzťahu k akémukoľvek veriteľovi, pričom v tejto súvislosti nie je najmä odporovateľným právnym úkonom;
- (d) má všetky potrebné právomoci a oprávnenia na poskytnutie Služby a riadne plní všetky povinnosti, porušenie ktorých by mohlo viesť k jeho zrušeniu;
- (e) nevedie sa voči nemu vyšetrovanie alebo zisťovanie zo strany štátnych alebo správnych orgánov, nevedie sa voči nemu resp. voči jeho majetku súdny spor vrátane exekučného, daňového, konkurzného, rozhodcovského konania alebo akéhokoľvek obdobného konania a neexistujú skutočnosti, ktoré by mohli viesť k začatiu takýchto konaní proti nemu; a
- (f) je zapísaný v Registri partnerov verejného sektora, pokiaľ sa na neho takáto povinnosť vzťahuje.

7.2 Poskytovateľ berie na vedomie, že ak by Objednávateľ mal v čase podpisovania Zmluvy vedomosť o tom, že ktorékoľvek z vyhlásení Poskytovateľa uvedené v tomto článku, v bodoch 7.1 Zmluvy je nepravdivé, Zmluvu by neuzatvoril, nakoľko uvedené vyhlásenia Objednávateľ považuje za skutočnosti, ktoré si vymienil.

7.3 Porušenie povinností Poskytovateľa spôsobené nepravdivosťou alebo neúplnosťou niektorého z vyhlásení uvedených v tomto článku bod 7.1 Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy, ktoré zakladá právo Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.

7.4 Pokiaľ sa preukáže, že ktorékoľvek z vyhlásení Poskytovateľa uvedených v tomto článku bode 7.1 Zmluvy nebolo v čase uzatvorenia Zmluvy pravdivým, alebo v čase nasledujúcom po uzatvorení Zmluvy prestalo byť pravdivým v dôsledku konania Poskytovateľa, zaväzuje sa Poskytovateľ nahradit' škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku skutočností, ktoré sú obsahom tohto vyhlásenia. Právo Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy tým nie je dotknuté.

7.5 Objednávateľ vyhlasuje a ubezpečuje Poskytovateľa, že ku dňu podpisu Zmluvy Objednávateľom:

- (a) má oprávnenie podpísať Zmluvu, vykonávať práva a plniť záväzky vyplývajúce pre neho zo Zmluvy;
- (b) osoby konajúce za Poskytovateľa sú v plnom rozsahu oprávnené dojednat', uzavrieť a podpísať Zmluvu a vykonávať práva a povinnosti v nej upravené; a
- (c) je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, neexistuje žiaden dôvod neplatnosti spoločnosti, má všetky potrebné právomoci a oprávnenia na prevzatie zriadenej Služby CRM a riadne plní všetky povinnosti, porušenie ktorých by mohlo viesť k jeho zrušeniu.

7.6 Zmluvné strany vyhlasujú, že všetky vyhlásenia uvedené v tomto článku Zmluvy sú pravdivé a úplné a zaväzujú sa konať tak, aby riadne plnili všetky povinnosti pre nich z týchto vyhlásení vyplývajúce, a aby nenastala žiadna negatívna okolnosť predpokladaná ustanoveniami týchto vyhlásení.

7.7 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne sa písomne informovať o akýchkoľvek a všetkých skutočnostiach, ktoré sú výsledkom ich vlastného poznania alebo o ktorých sa dozvedeli od tretej osoby, ktoré nasvedčujú tomu, že došlo, resp. v budúcnosti nepochybne dôjde k niektorej z nepriaznivých okolností predpokladaných ustanoveniami tohto článku Zmluvy, a to v lehote 5 (piatich) Pracovných dní odo dňa, kedy k takejto skutočnosti na strane ktorejkoľvek Zmluvnej strany došlo, resp. od kedy sa ktorákoľvek Zmluvná strana o takejto skutočnosti na jej strane dozvedela alebo sa pri vynaložení odbornej starostlivosti mala dozvedieť, a to podľa toho, ktorý z týchto dní nastane skôr.

- 7.8 Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, akákoľvek komunikácia a iné úkony v súvislosti so Zmluvou a jej plnením, musia byť urobené v písomnej forme a doručené na adresy uvedené v záhlaví Zmluvy alebo na iné adresy alebo kontaktné osoby, ktoré si Zmluvné strany navzájom písomne oznámia.
- 7.9 Poskytovateľ berie na vedomie, že Obstarávateľ má záujem o poskytnutie Služby v súlade so zásadami spoločensky zodpovedného verejného obstarávania zohľadňujúceho dopady najmä v oblasti zamestnanosti, sociálnych a pracovných práv a životného prostredia, na základe čoho sa Poskytovateľ zaväzuje pri poskytovaní Služby najmä:
- (a) zaistiť legálne zamestnávanie, rovnoprávne a dôstojné pracovné podmienky a zodpovedajúcu úroveň bezpečnosti pre všetky osoby, ktoré sa budú na poskytovaní Služby podieľať;
 - (b) pokiaľ je to možné, minimalizovať dopad na životné prostredie, rešpektovať udržateľnosť a možnosť cirkulárnej ekonomiky;
 - (c) pokiaľ je to možné a vhodné, implementovať nové alebo zlepšené produkty, služby alebo postupy súvisiace s poskytovaním Služby;
 - (d) dodržiavať rovnosť pracovných podmienok a bezpečnosti práce.

Splnenie požiadaviek spoločensky zodpovedného verejného obstarávania podľa tohto bodu Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje zaistiť aj u svojich Subdodávateľov.

8 SUBDODÁVATELIA

- 8.1 Poskytovateľ nesmie poveriť poskytovaním Služby ako celku iný subjekt. Poskytovaním časti Služby je Poskytovateľ oprávnený poveriť Subdodávateľa.
- 8.2 Každá zmluva, na základe ktorej Poskytovateľ poverí tretiu stranu poskytovaním časti Služby sa považuje za zmluvu so Subdodávateľom. Poskytovateľ je pred uzatvorením zmluvy so Subdodávateľom, ktorý nie je uvedený v Prílohe 3 Zmluvy, povinný získať predchádzajúci písomný súhlas Objednávateľa. V písomnej žiadosti o udelenie súhlasu Objednávateľa je Poskytovateľ povinný uviesť časť Služby, ktorú má poskytovať Subdodávateľ a presnú identifikáciu Subdodávateľa. Objednávateľ písomne upovedomí Poskytovateľa o svojom rozhodnutí v lehote do 5 (piatich) Pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti o súhlas, v ktorom v prípade neudelenia súhlasu uvedie príslušné dôvody.
- 8.3 Poskytovateľ zodpovedá za konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinností alebo potrebného konania riadne a včas svojich Subdodávateľov tak, ako by išlo o konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinností alebo potrebného konania riadne a včas samotného Poskytovateľa. Súhlas Objednávateľa s uzatvorením akejkoľvek zmluvy so Subdodávateľom a ani jej uzatvorenie nezabavuje Poskytovateľa žiadneho z jeho záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy.
- 8.4 Ak Objednávateľ zistí, že Subdodávateľ nie je schopný plniť si svoje záväzky, môže od Poskytovateľa okamžite požadovať náhradu za tohto Subdodávateľa alebo aby Poskytovateľ sám začal poskytovať časť Služby poskytované týmto Subdodávateľom.
- 8.5 Časť Služby ktorej poskytnutím poveril Poskytovateľ na základe zmluvného vzťahu Subdodávateľa, nesmie byť zverená Subdodávateľom tretej osobe.
- 8.6 Každé poverenie tretej strany poskytovaním časti Služby a každá zmena Subdodávateľa bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a Objednávateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť Subdodávateľov len postupom v súlade so Zmluvou, t.j. písomným dodatkom k Zmluve.

9 KOMUNIKÁCIA MEDZI ZMLUVNÝMI STRANAMI

- 9.1 Akákoľvek komunikácia medzi Zmluvnými stranami v súvislosti so Zmluvou bude vykonávaná prostredníctvom listu, e-mailu alebo telefonického spojenia a bude zaslaná na adresy uvedené v záhlaví Zmluvy alebo na iné adresy alebo kontaktné osoby, ktoré si Zmluvné strany navzájom písomne oznámia.
- 9.2 Korešpondencia súvisiaca so Zmluvou sa bude považovať za doručenie:
- (a) v deň doručenia zásielky, ak bola zásielka doručená osobne, poštou alebo kuriérskou službou; alebo
 - (b) piaty (5) pracovný deň nasledujúci po dni podania zásielky na poštovú prepravu, ak bola zásielka poslaná poštou alebo v deň doručenia zásielky, podľa toho čo nastane skôr; alebo

- (c) v deň potvrdeného doručenia e-mailu, ak bol tento e-mail doručený do 15.00 hod v ktorýkoľvek Pracovný deň a v ostatných prípadoch v Pracovný deň nasledujúci po dni doručenia e-mailu, avšak s výnimkou prípadov, v ktorých bude adresátovi e-mailu doručený príslušný e-mail v čase, kedy bude mať tento adresát nastavenú automatickú odpoveď týkajúcu sa jeho neprítomnosti.

9.3 Zmeny identifikačných údajov sú si Zmluvné strany povinné oznámiť do 5 kalendárnych dní od realizácie týchto zmien.

10 ZACHOVÁVANIE MLČANLIVOSTI

10.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o údajoch Objednávateľa a ďalších skutočnostiach, ktoré sa v súvislosti s poskytovaním Služby a podľa Zmluvy dozvie.

10.2 Povinnosti vyplývajúce z tohto článku bod 10.1 Zmluvy je Poskytovateľ povinný dodržiavať bez časového obmedzenia. V prípade porušenia tejto povinnosti má Objednávateľ nárok na náhradu vzniknutej škody od Poskytovateľa.

10.3 Poskytovateľ nesmie dôverné informácie použiť v rozpore s ich účelom ani v neprospech Objednávateľa. Povinnosti podľa tohto článku je Poskytovateľ povinný zachovávať i po zániku Zmluvy, s výnimkou prípadov, kedy sa dôverné informácie stanú preukázateľne verejne prístupné bez zavinenia Poskytovateľa. Povinnosti podľa tohto článku sa nevzťahujú na prípady, kedy je Poskytovateľ povinný zverejniť dôvernú informáciu na základe povinnosti uloženej Poskytovateľom právnym predpisom alebo rozhodnutím orgánu verejnej moci.

11 TRVANIE A ZÁNİK ZMLUVY

11.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na **42 (štyridsať dva) mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy**, alebo do vyčerpania finančného obchodovateľného objemu podľa článku 2 bodu 2.6 Zmluvy, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr. V prípade, ak nedôjde k vyčerpaniu obchodovateľného objemu podľa článku 2 bodu 2.6 Zmluvy počas 42 (štyridsiaticich dvoch) mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy, môže byť Zmluva na návrh Objednávateľa predĺžená do vyčerpania obchodovateľného objemu. Zmluva bude predĺžená podľa predchádzajúcej vety uzatvorením písomného dodatku k Zmluve.

11.2 Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva môže byť ukončená aj skôr ako je uvedené v tomto článku v bode 11.1 Zmluvy, a to jednostranným odstúpením za podmienok dohodnutých v Zmluve, písomnou výpoveďou za podmienok dohodnutých v Zmluve alebo písomnou dohodou Zmluvných strán.

11.3 Zmluvné strany sa dohodli, že odstúpiť od Zmluvy a požadovať od povinnej Zmluvnej strany náhradu škody môžu pri podstatnom porušení zmluvného záväzku a v ostatných prípadoch uvedených v Zmluve alebo v Obchodnom zákonníku.

11.4 Za podstatné porušenie Zmluvy Objednávateľ považuje prípady, ak Poskytovateľ:

- (a) poskytuje Službu spôsobom, ktorý je v rozpore so Zmluvou alebo s príslušnými zákonmi, a ak Poskytovateľ nezjedná nápravu ani po výzve Objednávateľa, v ktorej Objednávateľ poskytne dodatočnú primeranú lehotu k náprave a/alebo určené opatrenia k náprave;
- (b) poruší povinnosť podľa článku 2 bod 2.2 a 2.4 Zmluvy, a ak Poskytovateľ nezjedná nápravu ani po výzve Objednávateľa, v ktorej Objednávateľ poskytne dodatočnú primeranú lehotu k náprave a/alebo určené opatrenia k náprave;
- (c) poruší svoje povinnosti uvedené článku 4 Zmluvy, a ak Poskytovateľ nezjedná nápravu ani po výzve Objednávateľa, v ktorej Objednávateľ poskytne dodatočnú primeranú lehotu k náprave a/alebo určené opatrenia k náprave;
- (d) pri poskytovaní Služby nepostupuje s odbornou starostlivosťou, a ak Poskytovateľ nezjedná nápravu ani po výzve Objednávateľa, v ktorej Objednávateľ poskytne dodatočnú primeranú lehotu k náprave a/alebo určené opatrenia k náprave;
- (e) pri poskytovaní Služby SLA Poskytovateľ počas 30 dní 3 krát bol v omeškani s lehotou poskytnutia Služby SLA podľa článku 4 bodu 4.37 Zmluvy;
- (f) opakovane nevybaví reklamáciu v lehote dohodnutej v tejto Zmluve, a ak Poskytovateľ nezjedná nápravu ani po výzve Objednávateľa, v ktorej Objednávateľ poskytne dodatočnú primeranú lehotu k náprave a/alebo určené opatrenia k náprave;
- (g) neodstráni vadu v lehote dohodnutej v tejto Zmluve, a ak Poskytovateľ nezjedná nápravu ani po výzve Objednávateľa, v ktorej Objednávateľ poskytne dodatočnú primeranú lehotu k náprave a/alebo určené

opatrenia k náprave;

- (h) poruší ktorúkoľvek z povinností týkajúcej sa Subdodávateľov alebo ich zmeny podľa Zákona o verejnom obstarávaní a/alebo podľa článku 8 Zmluvy;
 - (i) sa niektoré z vyhlásení Poskytovateľ podľa článku 7 bodu 7.1 Zmluvy ukáže ako nepravdivé; a
 - (j) poruší svoje povinnosti uvedené v článku 10 Zmluvy, a ak Poskytovateľ nezjedná nápravu ani po výzve Objednávateľa, v ktorej Objednávateľ poskytne dodatočnú primeranú lehotu k náprave a/alebo určené opatrenia k náprave.
- 11.5 Za podstatné porušenie Zmluvy Poskytovateľ považuje prípad, ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi súčinnosť podľa tejto Zmluvy.
- 11.6 V prípade zániku zmluvy je Poskytovateľ povinný bezodkladne odovzdať Objednávateľovi všetky rozpracované výstupy, zdrojové kódy, dokumentáciu a know-how potrebné na pokračovanie v poskytovaní Služby tretím subjektom.
- 11.7 Výzvy uvedené v tomto článku Zmluvy musia byť písomné a doručené na príslušnú adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy alebo oznámené podľa článku 9 bod 9.3 Zmluvy.
- 11.8 Objednávateľ má taktiež právo odstúpiť od Zmluvy ak Poskytovateľ /Subdodávateľ v čase uzavretia Zmluvy nebol zapísaný v Registri partnerov verejného sektora, ak bol z tohto registra vymazaný alebo ak mu bol právoplatne uložený zákaz účasti podľa § 182 ods. 3 písm. b) Zákona o verejnom obstarávaní.
- 11.9 Odstúpenie od Zmluvy nadobudne účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia Zmluvnej strany o odstúpení od Zmluvy druhej Zmluvnej strane.
- 11.10 Odstúpením od Zmluvy Zmluva zaniká, a teda zanikajú všetky práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vyplývajú zo Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy, zmluvných pokút a všetkých ďalších ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle Zmluvných strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy. Za Služby poskytnuté v súlade so Zmluvou do okamihu odstúpenia Objednávateľa od Zmluvy má Poskytovateľ nárok na náhradu príslušnej časti Ceny za poskytnutú Službu. Objednávateľ je oprávnený do záverečného vyúčtovania si započítať straty, škody a sankcie vzniknuté v dôsledku porušenia zmluvných povinností zo strany Poskytovateľa, prípadne do doby ich vysporiadania je oprávnený držať neuhradené platby.
- 11.11 Odstúpením Zmluva zaniká, a teda zanikajú všetky práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vyplývajú zo Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy sa však nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy.
- 11.12 Zmluvu môže Objednávateľ vypovedať aj bez udania dôvodu zaslaním písomnej výpovede Poskytovateľovi na adresu jeho sídla uvedenú v záhlaví Zmluvy, pričom výpovedná lehota je 1 (jeden) mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi. Objednávky doručené Poskytovateľovi pred dátumom odoslania výpovede Poskytovateľovi zostávajú platné a budú vysporiadané v zmysle ustanovení Zmluvy.
- 11.13 Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva zaniká aj na základe písomnej dohody Zmluvných strán.
- ## 12 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA
- 12.1 Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa § 47a Občianskeho zákonníka.
- 12.2 Práva a povinnosti Zmluvných strán neupravené v Zmluve sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 12.3 Zmluvné strany sa dohodli, že akýkoľvek spor vzniknutý na základe Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou, vrátane otázok platnosti, účinnosti alebo výkladu Zmluvy, bude rozhodnutý príslušným súdom v Slovenskej republike.
- 12.4 Práva a povinnosti zo Zmluvy prechádzajú na právnych nástupcov Zmluvných strán. Žiadna zo Zmluvných strán nie je oprávnená previesť práva a povinnosti zo Zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany.
- 12.5 Zmluvu možno meniť jedine formou písomných, očíslovaných dodatkov, podpísaných Zmluvnými stranami.
- 12.6 Zmluvné strany sa dohodli, v rozsahu v akom to právne predpisy pripúšťajú, že vylučujú právo Poskytovateľ započítať bez súhlasu Objednávateľa akúkoľvek svoju pohľadávku voči Objednávateľovi oproti akejkoľvek pohľadávke Objednávateľa voči Poskytovateľovi.

- 12.7 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ môže kedykoľvek započítať pohľadávku, ktorú má voči Poskytovateľovi proti akejkoľvek pohľadávke (bez ohľadu na to, či je v čase započítania splatná alebo nie), ktorú má Poskytovateľ voči Objednávateľovi. Ak sú započítavané pohľadávky denominované v rôznych menách, Objednávateľ je oprávnený pre účely započítania prepočítať čiastku ktorejkoľvek pohľadávky do meny druhej pohľadávky, pričom použije výmenný kurz stanovený v kurzovom lístku publikovanom Európskou centrálnou bankou.
- 12.8 Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie alebo nesplnenie svojej zmluvnej povinnosti, pokiaľ dôjde k nepredvídateľnej udalosti, ktorú povinná Zmluvná strana nemôže ovplyvniť, najmä k živeľnej pohrome, vojne, občianskym nepokojom, nedostatku surovín na trhu, sabotáži, štrajku, alebo inému prípadu tzv. „vyššej moci“. Povinná Zmluvná strana sa zaväzuje omeškanie alebo nemožnosť plnenia zmluvnej povinnosti druhej Zmluvnej strane bezodkladne oznámiť a vyvinúť maximálne úsilie k odstráneniu takejto udalosti, pokiaľ to bude možné. Po odstránení tejto udalosti sa povinná Zmluvná strana zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie k splneniu omeškanej zmluvnej povinnosti.
- 12.9 Pokiaľ by omeškanie so splnením zmluvnej povinnosti presiahlo dobu 3 (troch) mesiacov, sú Zmluvné strany oprávnené od Zmluvy odstúpiť.
- 12.10 V prípade, ak sa niektoré z ustanovení Zmluvy stane neplatným alebo nevykonateľným, nemá takáto neplatnosť alebo nevykonateľnosť niektorého z ustanovení Zmluvy vplyv na platnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Zmluvné strany sú v takomto prípade povinné bez zbytočného odkladu uzatvoriť dodatok k Zmluve, ktorý nahradí neplatné alebo nevykonateľné ustanovenie Zmluvy iným ustanovením, ktoré ho v právnom aj obchodnom zmysle najbližšie nahradzuje tak, aby bola vôľa Zmluvných strán vyjadrená v nahrádzaných ustanoveniach Zmluvy zachovaná.
- 12.11 Zmluvné strany zhodne prehlasujú, (i) že si Zmluvu riadne prečítali, (ii) v plnom rozsahu porozumeli jej obsahu, ktorý je pre ne dostatočne zrozumiteľný a určitý, (iii) že táto vyjadruje ich slobodnú a vážnu vôľu bez akýchkoľvek omylov a (iv) že táto nebola uzavretá ani v tiesni, ani za nápadne nevýhodných podmienok plynúcich pre ktorúkoľvek Zmluvnú stranu, na znak čoho ju týmto vlastnoručne podpisujú.
- 12.12 Zmluva je vyhotovená v 3 (troch) rovnopisoch, s tým, že všetky rovnopisy majú platnosť originálu. Objednávateľ dostane 2 (dva) jej rovnopisy a Poskytovateľ dostane 1 (jeden) jej rovnopis.

Príloha 1 Zmluvy – Špecifikácia predmetu zákazky

Príloha 2 Zmluvy – Zoznam Subdodávateľov

PRÍLOHA 1

ŠPECIFIKÁCIA PREDMETU ZÁKAZKY

CRM systém

Dopravný podnik Bratislava, a.s. (DPB) v súčasnosti spracúva kľúčové dáta o cestujúcich a transakciách (predaj lístkov, predplatné, sťažnosti) v decentralizovanom prostredí viacerých izolovane prevádzkovaných systémov (E-shop, systémy správy kariet, systémy zákazníckej podpory). Táto fragmentácia dát neumožňuje zamestnancom DPB, najmä v marketingu a zákazníckom servise, získať jednotný, aktuálny a komplexný 360° pohľad na zákazníka. Nedostatok takejto centralizovanej dátovej vrstvy bráni efektívnej personalizácii komunikácie, riadeniu súladu s GDPR a brzdí dátovo riadené rozhodovanie, čo má priamy vplyv na zákaznícku skúsenosť a retenciu. Vybudovanie Jednotného Pohľadu na Zákazníka (Customer 360) je preto kľúčovým predpokladom pre modernizáciu služieb DPB.

Cieľ Zákazky

Hlavným cieľom projektu je realizácia pilotnej fázy implementácie Customer Relationship Management (CRM), ktorá vytvorí nevyhnutné jadro pre evidenciu zákazníkov a automatizovanú komunikáciu.

Pilotný projekt sa zameria na nasledovné strategické piliere:

- vytvorenie centrálného, auditovateľného a GDPR-kompatibilného registra zákazníkov s riadením súhlasov a
- implementáciu automatizovanej emailovej komunikácie pre min. 50 000 aktívnych zákazníkov, vrátane kľúčových integračných bodov s predajnými systémami.
- Základné riešenie pre analytické vyhodnocovanie a reportovanie.

Zároveň musí platforma a jej architektonické riešenie spĺňať princípy modularity a API-first prístupu, ktoré umožnia efektívne a plynulé rozšírenie o voliteľné položky v neskorších fázach (napr. pokročilá analytika, Real-Time personalizácia pre mobilné notifikácie a pod.), bez nutnosti zásadnej architektonickej prestavby pilotného riešenia.

Očakávané Prínosy

Implementácia CRM systému prinesie Dopravnému podniku Bratislava nasledovné obchodné a prevádzkové prínosy, ktoré sú kľúčové pre zvýšenie ziskovosti a kvality služieb:

- Projekt zabezpečí zavedenie dátovo riadeného rozhodovania vďaka centralizácii dát a analýze zákazníckeho správania. Tým sa získa prehľad o predaji cestovných lístkov a predplatných a umožní sa presná segmentácia zákazníkov (podľa frekvencie, trasy a správania) pre tvorbu personalizovaných ponúk a marketingových kampaní. To povedie k zvýšeniu výnosov a miery retencie.
- Riešenie musí byť v súlade s ochranou osobných údajov, musí byť auditovateľné, a musí mať možnosť riadiť prístupové práva v súlade s GDPR. Toto zabezpečí transparentné a efektívne spracovanie dát a komunikáciu so zákazníkmi.
- Systém umožní efektívnu komunikáciu so zákazníkmi primárne prostredníctvom e-mailu a s pripravenosťou na rozšírenie o iné kanály (napr. SMS, push notifikácie). Zároveň sa zefektívni a spresní správa reklamácií, podnetov a sťažností.
- Prínosom bude aj integrácia, ktorá prepojí kľúčové systémy (napr. DWH, ERP, systémy správy dopravy a mobilné aplikácie) a umožní monitoring a analýzu výkonnosti kampaní a štatistík sťažností, čím sa zlepší celková prevádzková efektívnosť.

Rozsah Systému a Architektonické Princípy

CRM systém musí byť implementovaný ako moderné, modálne cloudové riešenie (SaaS/PaaS), ktoré je navrhnuté pre horizontálnu škálovateľnosť a vysokú dostupnosť. Pilotná fáza sa zameriava na vytvorenie základného jadra pre marketing a správu zákazníckych dát, avšak celá architektúra musí spĺňať princíp API-first a mnohvrstvového dizajnu. Toto zabezpečí, že systém bude môcť byť plynule a bez zásadnej prestavby rozšírený o voliteľné moduly (napr. Real-Time personalizáciu, služby pre agentov call centra a komplexné BI nástroje a pod.) v neskorších fázach projektu. Riešenie musí byť schopné spoľahlivo spracovať dáta z celej zákazníckej bázy.

Navrhované riešenie musí byť možné rozšíriť o nasledujúce funkčnosti, v ponuke môžu byť uvedené ako voliteľné a môžu byť orientačne odhadnuté s prípadným popisom obmedzení a podmienok:

- Rozšírenie komunikačných kanálov mimo e-mail (SMS, notifikácie v aplikácii, soc. siete),
- Personalizovaná reakcia na správanie zákazníka (napr. na webe/v aplikácii v reálnom čase (napr. opustený košík),
- Zákaznícky portál (alebo mobilné rozhranie) pre zobrazenie vlastných dát, lístkov a histórie,
- Plná integrácia call centra (CTI – Computer Telephony Integration) alebo Live Chatu,
- Generovanie súborov pre platobné inkaso (SEPA),
- Generovanie dokumentov v tvare PDF, DOC,
- Integrácia na zdieľané úložisko (Office, OneDrive, Google Disk a pod.),
- integrácia na GIS dáta (napr. informácie o polohe zastávok, trasách).
- integrácia na Mestské systémy (napr. ID Bratislava).
- Umelá inteligencia.

Hlavné funkčné oblasti riešenia

Riešenie musí komplexne pokrývať šesť hlavných funkčných pilierov, ktoré predstavujú základ pre transformáciu zákazníckych procesov v DPB:

- Evidencia a správa zákazníkov: Vytvorenie a udržiavanie centrálného registra zákazníkov (fyzických osôb a partnerov) vrátane evidovania súhlasov v súlade s GDPR.
- Evidencia transakcií a predplatných: Zobrazenie (prostredníctvom konektora na externý systém DWH) kľúčových transakčných dát (predaj lístkov, platnosť predplatného) pre potreby marketingu a zákazníckeho prehľadu.
- Marketingová komunikácia a kampane: Riadenie, automatizácia a odosielanie personalizovanej e-mailovej komunikácie prostredníctvom vizuálneho editora ciest.
- Zákaznícka podpora a spracovanie podnetov: Efektívne riadenie, sledovanie a uzatváranie podnetov, reklamácií a sťažností v rámci zákazníckej podpory.
- Integrácia s predajnými a informačnými systémami: Prepojenie CRM s DWH
- Analýza a reporting zákazníckeho správania: Poskytnutie základného nástroja (BI) pre monitoring výkonu kampaní, analýzu správania a štatistiky.
- Riešenie musí byť plne kompatibilné a natívne integrovateľné s podnikovými systémami založenými na architektúre SAP, ktoré verejný obstarávateľ využíva v rámci svojho IT ekosystému, za účelom zabezpečenia dátovej integrity bez nutnosti vývoja rozsiahlych custom middleware riešení.

Architektonické princípy

Riešenie CRM musí byť postavené na robustných architektonických princípoch, ktoré zaručia nielen splnenie požiadaviek pilotnej fázy, ale predovšetkým dlhodobú škálovateľnosť, dátovú integritu a nízke prevádzkové riziko. Základom navrhovanej platformy je mnohvrstvový dizajn (Prezentačná, Aplikačná, Dátová, Analytická) a dodržiavanie API-first prístupu. Tieto princípy sú nevyhnutné pre rýchlu adaptáciu na budúce požiadavky (napr. Real-Time personalizácia) a pre efektívne a bezpečné prepojenie s existujúcim ekosystémom Dopravného podniku Bratislava.

Základné princípy pre riešenie CRM:

- Modulárny a rozšíriteľný dizajn CRM by mal byť postavený modulárne, s možnosťou pridávať nové moduly (marketing, analytika, loyalty, call centrum, AI, interná mobilná aplikácia) bez zásadnej prestavby jadra.
- Služobne orientovaný / API-first prístup. Všetky moduly by mali mať možnosť komunikovať cez API. Externé systémy (napr. DWH, ERP, mobilná aplikácia) sa pripájajú cez API, napr. RESTful, SFTP/S3 alebo webhook API rozhrania.
- Dátová vrstva / Customer Data Platform (CDP). Centrum CRM by mal byť CDP – jednotná dátová vrstva, ktorá konsoliduje zákaznícke údaje z rôznych systémov (DWH, predaj lístkov, mobilná aplikácia, web, zákaznícky servis). Z CDP sa potom poskytujú ďalšie dáta pre API, DWH, analytiku, kampane apod.
- Mnohvrstvová architektúra s oddelenými vrstvami
 - Prezentačná vrstva (UI / UX, mobilné rozhranie pre interných užívateľov)
 - Aplikačná vrstva (business logika, moduly)
 - Integrácia / API vrstva
 - Dátová vrstva (relational DB / NoSQL / dátové sklady a pod.)
 - Analytická vrstva (reporting, BI)
- Bezpečnosť, súkromie, auditovateľnosť
 - Riadenie prístupových rolí (ktorej skupine pracovníkov čo je povolené).
 - Šifrovanie dát v prenose a v úložisku.
 - Záznamy o prístupe a zmene dát (audit log).
 - Súlad s legislatívou ochrany osobných údajov (GDPR) – súhlasy, účel spracovania, anonymizácia, právo na výmaz, atď.
- Škálovateľnosť a vysoká dostupnosť
 - Možnosť zálohovania
 - Prispôbovanie výkonu požiadavkám
- Lokalizácia a jazyková podpora. Systém by mal podporovať slovenský/český jazyk, lokalizované dátové formáty (mena, dátumy) a možnosti rozšírenia.

Kvantitatívne Parametre a Dimenzovanie

Pre účely dimenzovania softvérových licencií a implementačných služieb musia uchádzači predpokladať nasledujúce objemové a používateľské požiadavky. Tieto parametre slúžia ako záväzný základ pre vypracovanie cenovej ponuky (pre obdobie 3 rokov), pričom sa predpokladá stabilný rast zákazníckej bázy.

V súčasnosti evidujeme v našich systémoch cca 300 tisíc kontaktov, ktoré musia byť v systéme evidované.

Parameter	Jednotka	Fáza I (Rok 1)	Predpoklad (Rok 2)	Predpoklad (Rok 3)
I. Marketingový Modul				
Aktívne Opt-in Kontakty	Záznam	50 000	75 000	100 000
Ročný Objem Odoslaných E-mailov	Správa	1 500 000	2 250 000	3 000 000
II. Interní Užívatelia a Licencie				
Obchodné oddelenie B2B	Užívateľ	5	5	5

Oddelenie zákaznickej podpory	Užívateľ	5	5	5
Oddelenie marketingu	Užívateľ	2	2	2
Manažment	Užívateľ	3	3	3
III. Integrovaná Zát'az (API)				
Denné API Volania	Volanie	15 000	25 000	35 000

Kľúčové funkcionality

Nižšie uvedený zoznam hlavných oblastí požadovaného CRM pre pilotnú fázu, obsahuje hlavné funkcie ktoré sú požadované, s popisom funkcií a súvisiacich procesov.

Oblasť	Hlavné funkcie	Použitie v dopravnom podniku / poznámky
Správa zákazníkov (Customer Management / Contact Management)	Evidencia identít zákazníkov, kontaktné údaje, históriu interakcií, súhlasy	Zákazníci sú cestujúci, držiteľia predplatných, inštitúcie, partneri
Nákupy / predplatné & fakturácia	Zobrazenie nákupov, Predplatných kariet, faktúr, platobných metód	Správanie cestujúcich, cestovateľský história.
Segmentácia & profily zákazníkov	RFM (recency, frequency, monetary), demografia, správanie, skórovanie	Rozdeľovanie zákazníkov podľa frekvencie používania dopravy, výdavkov atď.
Marketingové kampane & automatizácia	Tvorba kampaní, A/B testy, workflowy automatizácie	Napr. zľavy pre nepravidelných používateľov, notifikácie o poruchách, vernostné akcie
Komunikácia & interakčné kanály	Zobrazovanie informácií pre call centrum, Posielanie informácií cez E-mail.	Zákaznícka podpora, informovanie o zmenách, reklamácie.
Zákaznícka podpora / ticketing / reklamácie	Správa požiadaviek, voliteľne manažment míľníkov, eskalácie, priemerný čas riešenia.	Umožní ľahké spracovanie podnetov, trasovanie odpovedí
Analytics / BI / reporting	Predefinované aj vlastné reporty marketingového modulu a servisného modulu, dashboardy, vytváranie reportov nad dátami DWH.	Monitorovanie kampaní, výkonnosti kampaní, analýza predaja.
Integrácie & API modul	Prepojenie s DWH	Aby fungoval v ekosystéme
Bezpečnosť & správa prístupov	Role / oprávnenia, audit log, autentifikácia, autorizácia	Ochrana kritických dát, prístup len oprávneným pracovníkom

Modul Správa zákazníkov

Cieľom tohto modulu je vytvoriť jednotný, komplexný a auditovateľný profil pre každého zákazníka DPB, ktorý konsoliduje všetky dostupné údaje, históriu interakcií a súhlasy. Modul musí slúžiť ako centrálna evidencia zákazníkov a musí podporovať manuálnu, automatickú (cez API z predajných systémov a aplikácií) aj hromadnú aktualizáciu registrácií. Je kľúčové, aby modul umožňoval zobrazenie histórie predplatných a transakcií a zabezpečil zobrazenie 360° profilu pre interných užívateľov.

Požadované funkcie:

- Registrácia nového zákazníka (manuálne, automaticky z aplikácie, importom z predajného systému).
- Evidencia osobných údajov: meno, adresa, e-mail, telefón, ID účtu, jazykové preferencie.
- Evidencia typov zákazníkov: individuálny, študent, senior, inštitúcia, partner.
- Ukladanie histórie interakcií (komunikácie, nákupy, reklamácie).
- Evidencia súhlasov podľa GDPR (marketing, profilovanie, kontakt).
- Zobrazenie 360° profilu – osobné údaje, zakúpené produkty, využité kanály.
- Prepojenie na históriu predplatných a transakcií.
- Vyhľadávanie a filtrovanie podľa mena, ID, typu zákazníka, aktivity.
- Import / export kontaktov vo formátoch CSV, XLSX, API.

Modul predplatné, lístky a transakcie

Cieľom tohto modulu je poskytnúť interným používateľom kompletný prehľad o všetkých nákupoch, platbách a stave predplatného daného cestujúceho. Keďže CRM systém neslúži na samotné spracovanie platieb a fakturáciu, kľúčová je integrácia na zdroj týchto dát (DWH). Modul musí zabezpečiť, že dáta o predaji z rôznych kanálov (web, automaty, aplikácia, predajňa) sú správne priradené k zákazníkemu profilu a umožnia automatickú komunikáciu v kritických životných cykloch (napr. expirácia predplatného).

Požadované funkcie:

- Prehľad transakcií z predajných systémov (web, automaty, aplikácia, predajňa).
- Priradenie transakcie k zákazníkovi podľa ID účtu alebo čísla karty.

- Správa typov predplatných (mesačné, ročné, zľavnené, študentské).
- Zobrazenie platieb – spôsob, stav, suma, dátum.
- Zobrazenie dokumentov, faktúr a potvrdení (PDF), resp. evidovanie odkazov na súbory.
- Automatické notifikácie o blížiacей sa expirácii predplatného.
- Možnosť spustiť proces automatickej obnovy (napr. platobné inkaso).
- História transakcií podľa časového obdobia.
- Prepojenie na DWH

Modul Segmentácia zákazníkov

Cieľom tohto modulu je poskytnúť marketingovému tímu nástroje na efektívne rozdeľovanie zákazníkov podľa ich správania, demografických údajov a hodnoty, aby bolo možné cieľiť personalizovanú komunikáciu. Segmentácia musí byť dynamická a využívať kombináciu dát zo základného registra zákazníkov a importovaných transakčných dát z DWH. Modul musí tiež podporovať pokročilé analytické a skórovacie modely.

Požadované funkcie:

- Dynamická segmentácia na základe pravidiel (napr. vek, frekvencia nákupov, lokalita).
- RFM model (Recency, Frequency, Monetary).
- Skórovací model (Customer Value Score).
- Možnosť manuálneho aj automatického priradovania segmentov.
- Prepojenie segmentov s marketingovými kampaniami.
- Export segmentov pre BI alebo kampane.

3.4. Modul Marketingové kampane a automatizácia

Cieľom tohto modulu je riadiť a automatizovať komunikáciu s cestujúcimi prostredníctvom personalizovaných kampaní, s primárnym zameraním na e-mail a možnosťou rozšírenia na ďalšie kanály. Modul musí zabezpečiť, že komunikácia je cieľená, spúšťaná na základe udalostí a v plnom súlade s udelenými súhlasmi zákazníka. Vizualizácia ciest zákazníka je kľúčová pre efektívne riadenie marketingových procesov.

Požadované funkcie:

- Tvorba email kampaní,
- Vizualizácia zákazníckych ciest (workflow editor),
- Automatické trigger (napr. neobnovenie predplatného, narodeniny, prvý nákup),
- Cielenie podľa segmentov a preferencií,
- A/B testovanie obsahu kampane,
- Reporting: doručenie, otvorenie, kliknutie, konverzia,
- Evidencia súhlasov (len adresáti so súhlasom).

Modul zákaznícka podpora

Cieľom tohto modulu je zefektívniť, centralizovať a spresniť spracovanie všetkých podnetov, reklamácií a sťažností cestujúcich. Modul musí zabezpečiť jednoduchú evidenciu požiadaviek z rôznych komunikačných kanálov a umožniť sledovanie riešenia s presnými časovými cieľmi. Vďaka napojeniu na zákaznícky profil poskytne agentom kompletnú históriu reklamácií a interným tímom nástroje pre spoluprácu a štatistické vyhodnocovanie.

Požadované funkcie:

- Evidencia prijatých podnetov z viacerých kanálov (web formulár, e-mail, chat, telefón).
- Automatické priradovanie tiketov podľa kategórie a priority.
- Možnosť priradenia pracovníkovi, sledovanie stavu a času riešenia.
- Notifikácie zákazníka o prijatí a uzavretí podnetu.
- Štatistiky: priemerná doba riešenia, typy požiadaviek, spokojnosť.
- Interné poznámky a komunikácia medzi oddeleniami.
- Napojenie na zákaznícky profil (história reklamácií).

Modul analytika a reporting

Cieľom tohto modulu je transformovať dáta zo zákazníckeho, marketingového a servisného modulu na praktické informácie a prehľady, ktoré umožnia vedeniu získať prehľad o správaní zákazníkov a objektívne merať výkonnosť procesov. Modul musí poskytovať vizuálne dashboardy, podporovať analýzu a umožniť plánovaný, automatizovaný export dát pre ďalšie využitie.

Požadované funkcie:

- Dashboardy pre vedenie (KPI: počet zákazníkov, tržby, retencia, segmenty).
- Reporty o kampaniach (CTR, konverzia, ROI).
- Reporting o podnetoch a reklamáciách.
- Možnosť plánovania reportov (napr. týždenné automatické e-maily).

Modul Integrácie a rozhrania (API Layer)

Cieľom tohto modulu je zabezpečiť robustnú a bezpečnú prepojitelnosť CRM systému so všetkými kľúčovými internými a externými systémami Dopravného podniku. Platforma musí spĺňať princíp API-first a poskytovať flexibilné nástroje na príjem a odosielanie dát v reálnom čase aj v dávkach. To je nevyhnutné pre vytvorenie jednotného profilu zákazníka a pre fungovanie automatizovaných procesov.

V rámci pilotného projektu budú posudzované integrácie na nasledovné systémy cez DWH ktoré bude integrované so systémami uvedenými nižšie:

- Integrácia na **Tarifný systém**.
- Integrácia na **Predajné automaty a validátory**.
- Integrácia na **E-shop a mobilnú aplikáciu**.
- Integrácia na **Pokladničný systém a predajne DPB**.
- Integrácia na systém **Prepravnej kontroly (revízori)** pre evidenciu pokút a interakcií.
- Integrácia na systém **Evidencie kariet** (karty DPB, ID Bratislavčana).
- Integrácia na **Zákaznícku aplikáciu a portál** (pre výmenu dát profilu).
- Integrácia na **E-mail poskytovateľa**.
- Poskytovanie **API pre BI systémy a analytiku** (pre export dát).

Ostatné Požiadavky:

- REST API (JSON, OAuth2 autorizácia).
- Logovanie volaní, limity, audit.
- Autentifikácia OAuth2 alebo OpenID Connect.
- notifikácie pre udalosti (nová transakcia, zmena segmentu, Webhook a prípadne iné formy).
- Dokumentované API rozhranie (Swagger / OpenAPI).

Nefunkčné požiadavky

Kvalita, spoľahlivosť a bezpečnosť CRM riešenia je rovnako kritická ako jeho funkčnosť. Táto kapitola definuje záväzné nefunkčné požiadavky, ktoré musí navrhovaná platforma a implementačné služby spĺňať. Tieto kritériá sa týkajú výkonu a škálovateľnosti platformy pre vysoký objem zákazníkov, bezpečnosti a súladu s GDPR, a tiež garantovanej úrovne prevádzky a údržby (SLA). Uchádzač musí explicitne potvrdiť súlad s týmito technickými a procesnými požiadavkami, pričom sa očakáva, že väčšina požiadaviek na infraštruktúru a dostupnosť bude pokrytá poskytovateľom cloudovej služby (SaaS).

Oblasť	Požiadavka	Popis
Výkon	Odozva < 3 sekundy pre bežné požiadavky	Systém musí fungovať pri 100 000+ zákazníkoch. Podpora vysokého výkonu (min. 200 používateľov).
Dostupnosť	SLA 99,5 %	Podpora pre redundantné servery, automatický failover.
Škálovateľnosť	Horizontálne rozšírenie	Škálovateľnosť úložiska zákazníckych dát a súborov. Podpora kontajnerizácie (Docker/Kubernetes) v prípade riešenia on-premise.
UX/UI	Responzívne rozhranie	Optimalizované užívateľské rozhranie pre PC aj mobil.
Jazyková podpora systému	SK, EN	Lokalizácia textov a formátov si anglického a slovenského jazyka.
Zálohovanie	Automatické zálohy	Uchovávanie min. 30 dní.
Údržba	Online aktualizácie bez výpadkov	Podpora pre zálohovanie dát a možnosť sa vrátiť do zálohovaného stavu.
Prevádzka a servis	Podpora	Reakcie do 2 pracovných dní pri kritických incidentoch. 8/5 monitoring. Pravidelné aktualizácie min. 2x ročne.
Migrácia a dátová konsolidácia	Migrácia	Migrácia dát, podpora pri odstraňovaní duplicit, validácia údajov.
Testovanie	Testovanie	Vytvorenie testovacích scenárov, riadenie UAT, pilotná podpora po dobu 30 dní.
Školenia a dokumentácia	Školenia a dokumentácia	Školenia pre používateľov (min. 3 skupiny: zákaznícky servis, marketing, administrátori). Užívateľská príručka, alebo prístup k školiacim materiálom, Technická dokumentácia alebo prístup k technickej dokumentácii, prevádzkový manuál.
Certifikácie a partnerstvo	Minimálne certifikácie a partnerstvo	Dodávateľ musí byť oficiálny partner dodávaného riešenia v prípade dodávky produktu tretej strany. Dodávateľ musí preukázať minimálne 2 certifikácie pre administrátorov a 3 certifikácie pre konzultantov v prípade dodávky produktu tretej strany (ak takéto certifikácie výrobca produktu poskytuje). Dodávateľ musí byť v čase predloženia ponuky autorizovaným partnerom výrobcu softvéru (napr. SAP Silver Partner) a musí disponovať platným partnerstvom pre predaj a implementáciu SaaS riešení daného výrobcu na území SR/EÚ.

Ekonomické faktory	Ekonomická a právna spôsobilosť	Dodávateľ nesmie byť v konkurze, reštrukturalizácii, exekúcii. Predloženie čestného vyhlásenia o splnení zákonných podmienok (napr. bez daňových nedoplatkov).
Jazykové faktory	Jazyk a dostupnosť tímu	Schopnosť komunikovať a poskytovať podporu v slovenskom jazyku, Tím dostupný v EÚ časovej zóne, ideálne s lokálnou prítomnosťou na Slovensku.

Bezpečnostné požiadavky

Bezpečnostné požiadavky, ktoré musia byť zohľadnené počas návrhu, vývoja, nasadzovania a prevádzky informačného systému CRM. Cieľom je zabezpečiť ochranu údajov, vysokú úroveň odolnosti voči kybernetickým hrozbám a súlad s príslušnými legislatívnymi predpismi a normami.

Riešenie musí spĺňať najmä:

- Zákon č.69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti v znení neskorších predpisov a príslušnými vykonávacími predpismi
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákonov
- Nariadenie EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
- bezpečnostné normy STN ISO 27001.

System musí implementovať:

- Riadenie prístupov cez RBAC: pre zabezpečenie, že každý užívateľ bude mať prístup k takým údajom a funkciám, ktoré sú nevyhnutné pre jeho prácu.
- pripojenie na centrálnu správu identít a oprávnení ako Active Directory, (LDAP).
- možnosť integrácie na viacstupňové overovanie.

Dáta musia byť zabezpečené:

- Počas prenosu: implementácia protokolu TLS 1.2 a vyššie
- v pokoji: použitie silného šifrovacieho algoritmu ako AES-256 alebo ekvivalentného.
- riešenie musí mať možnosť implementovať maskovanie, pseudoanonymizáciu osobných údajov.

Riešenie musí zaznamenávať všetky významné udalosti, ako prihlásenia, pokusy o neúspešné prihlásenia, zmeny údajov a iné. Dané logovanie musí byť automatické a stále, bez možnosti deaktivácie. Log záznamy musia obsahovať najmä:

- ID používateľa
- Systémovú aktivitu
- Dátum, čas a podrobnosti o príslušnej aktivite
- Identitu zariadenia
- Sieťovú adresu a protokol

System musí mať možnosť pre integráciu na centrálny log manažment resp. nástroj centrálného bezpečnostného monitoringu. Bezpečnostné požiadavky pre integráciu so systémami tretích strán:

- Autentifikácia a autorizácia – API volania musia byť autentifikované a autorizované
- Šifrovanie dát – prenos dát medzi informačnými systémami musí byť šifrovaná (TLS 1.2 a vyššie)
- Logovanie a monitoring – všetky integrácie musia byť monitorované a ich aktivity logované vrátane úspešných a neúspešných pokusov o prenos.

Požiadavky Use-case Scenáre a Procesné Toky

Táto kapitola definuje kľúčové procesné scenáre, ktoré musia byť implementované v rámci Pilotnej Fázy I projektu. Každý use-case (UC) je kľúčový pre overenie funkčnosti a integrácie systémov a slúži ako meradlo úspešnosti dodávky. Dodávateľ musí preukázať schopnosť platformy spracovať komplexné obchodné procesy Dopravného podniku Bratislava.

ID	Use-Case (Modul)	Zameranie
UC-01	Vytvorenie a spracovanie zákaznického tiketu	Riadenie základných podnetov zákazníkov, priradovanie a sledovanie SLA.
UC-02	Riešenie reklamácie k cestovnému lístku alebo pokute	Komplexný proces reklamácie s prepojením na tarifné systémy.
UC-03	Nahlásenie a riešenie stratenej/odcudzenej karty	Krízový proces blokácie karty s prepojením na kartový systém.
UC-04	Automatizované pripomenutie konca platnosti predplatného	Kľúčová automatizácia pre retenciu zákazníka spúšťaná dátami z DWH.
UC-05	Spustenie a vyhodnocovanie marketingovej kampane	Tvorba segmentu, cieleňá komunikácia a meranie výkonu v Tableau.
UC-06	Správa B2B zákazníka	Evidencia a riadenie obchodných partnerov (firmy, školy) a ich zmlúv.
UC-07	Žiadosť zákazníka o prístup k osobným údajom / výmaz údajov	Súlad s legislatívou a riadenie procesu GDPR žiadostí.
UC-08	Import udalostí z externých systémov	Prijem, spracovanie a priradenie transakčných/systémových udalostí (nákup, chyba platby) k zákazníkom.

Pre každý vyššie uvedený use-case musí dodávateľ navrhnuť, implementovať a odovzdať dokumentáciu, ktorá preukáže spracovanie procesu v rámci CRM systému. Pre každý use-case musí dodávateľ navrhnuť a dodať:

- Procesný diagram: Vytvorený v štandardizovanom formáte (odporúča sa UML Activity Diagram alebo BPMN) s jasne definovanými swimlanes (cestujúci, operátor, CRM systém).
- Popis aktérov, podmienok a následných stavov: Textová špecifikácia všetkých zúčastnených aktérov, požadovaného stavu dát pred začatím procesu a výsledného stavu po jeho ukončení.
- Popis chybových stavov a výnimiek: Identifikácia možných chýb (napr. zlyhanie integrácie, nejednoznačná identifikácia zákazníka) a návrh logiky (workflowu) pre ich spracovanie v CRM systéme.

V prílohe č. X je uvedený zoznam akceptačných testov, ktoré budú vykonané zástupcami DPB, a.s. v rámci UAT. Dodávateľ je povinný pripraviť testovacie prostredie, testovacie dáta a podporu počas UAT.

Príloha č. X – Use-case scenáre CRM

Táto príloha je súčasťou súťažných podkladov k verejnému obstarávaniu na dodávku CRM systému pre DPB, a.s. Obsahuje detailný popis hlavných use-case scenárov, ktoré musí dodávateľ implementovať a podporiť v rámci výsledného riešenia. Use-case scenáre predstavujú funkčné požiadavky z pohľadu používateľov a externých aktérov systému. Slúžia ako záväzný podklad pri návrhu, implementácii a testovaní CRM systému.

Každý scenár obsahuje:

- účel,
- aktérov,
- predpoklady,
- hlavný procesný tok,
- alternatívne a chybové stavy,
- požiadavky na integrácie.

Dodávateľ je povinný ku každému scenáru dodať aj grafickú procesnú schému v štandarde UML Activity Diagram alebo BPMN 2.0.

Zoznam hlavných use-case scenárov

1. UC-01: Vytvorenie a spracovanie zákaznického tiketu.
2. UC-02: Riešenie reklamácie k cestovnému lístku alebo pokute.
3. UC-03: Nahlásenie a riešenie stratenej alebo odcudzenej dopravnej karty.
4. UC-04: Automatizované pripomenutie konca platnosti predplatného lístka.
5. UC-05: Spustenie a vyhodnocovanie marketingovej kampane.
6. UC-06: Správa B2B zákazníka.
7. UC-07: GDPR – prístup k osobným údajom / výmaz.
8. UC-08: Import udalostí z DWH.

UC-01: Vytvorenie a spracovanie zákaznického tiketu

Účel: Zaznamenanie, spracovanie a vyriešenie podnetu zákazníka.

Aktéri: Zákazník, Operátor, Vedúci oddelenia, CRM systém.

Predpoklady: CRM je funkčné, proces prijímania podnetov je nastavený, integrácie sú dostupné.

Hlavný procesný tok:

1. Podanie podnetu cez dostupné kanály.

2. Automatická identifikácia zákazníka.
3. Vytvorenie tiketu a priradenie kategórie a SLA.
4. Presun tiketu do správneho tímu.
5. Spracovanie operátorom.
6. Prípadná eskalácia.
7. Uzavretie tiketu a zaslanie odpovede.

Alternatívy a chyby: Neidentifikovateľný zákazník, chýbajúce dáta v integrovaných systémoch.

Integrácie: Tarifný systém, prepravná kontrola, e-mail.

UC-02: Riešenie reklamácie

Účel: Vybavenie reklamácií podľa interných smerníc DPB.

Aktéri: Zákazník, Pracovník reklamácií, Revizori, Tarifný systém.

Predpoklady: Evidencia pokút/lístkov dostupná.

Hlavný proces:

1. Prijatie reklamácie.
2. Identifikácia dokladu alebo pokuty.
3. Overenie v externých systémoch.
4. Vyhodnotenie a rozhodnutie.
5. Odpoveď zákazníkovi, v prípade uznania aktualizácia súvisiacej agendy.

Chyby: Chýbajúci doklad, nesúlad údajov.

UC-03: Stratená/odcudzená karta

Účel: Blokácia karty a vystavenie náhradnej.

Aktéri: Zákazník, Operátor, Tarifný/kartový systém.

Hlavný proces:

1. Prijatie hlásenia.
2. Overenie identity.
3. Blokácia karty.
4. Ponuka vydania novej.
5. Prenos zostatku a uzavretie.

UC-04: Automatické pripomienky konca predplatného

Účel: Informovať zákazníka o blížiacom sa konci platnosti lístka.

Aktéri: CRM, Tarifný systém, Zákazník.

Hlavný proces:

1. Pravidelné načítanie údajov.
2. Identifikácia zákazníkov.
3. Generovanie notifikácií.
4. Záznam o doručení.

UC-05: Marketingová kampaň

Účel: Cílená komunikácia so zákazníkmi.

Aktéri: Marketing, CRM, Zákazníci.

Hlavný proces:

1. Tvorba segmentu.
2. Nastavenie kampane.
3. Odoslanie.
4. Vyhodnotenie.

UC-06: Správa B2B zákazníka

Účel: Evidencia firemných klientov a ich objednávok.

Hlavné kroky: Profil, zmluvy, objednávky, fakturácia, komunikácia.

UC-07: GDPR žiadosti

Účel: Spracovanie žiadostí podľa GDPR.

Proces: Prijatie, identifikácia, zhromaždenie údajov, export/výmaz, odpoveď.

UC-08: Import externých udalostí z DWH

Účel: Automatické obohacovanie CRM o udalosti.

Proces: Prijatie, validácia, priradenie k zákazníkovi, uloženie, chybový buffer.

Príloha č. X – Testovacie scenáre pre UAT

Táto kapitola špecifikuje minimálny rozsah akceptačných testov, ktoré budú vykonané zástupcami DPB, a.s. v rámci UAT. Dodávateľ je povinný pripraviť testovacie prostredie, testovacie dáta a podporu počas UAT a doplniť o ďalšie podrobnosti podľa výsledného návrhu riešenia a pripraviť UAT plán vrátane harmonogramu, zodpovedností a akceptačných kritérií.

Každý scenár obsahuje:

- ID testu,
- referenciu na use-case,
- názov a cieľ,
- predpoklady,
- testovacie kroky,
- očakávaný výsledok.

UAT scenáre pre UC-01 – Zákaznícky tiket

Položka	Detail
TC ID	TC-01-01
Use-Case	UC-01: Vytvorenie a spracovanie zákaznickeho tiketu
Cieľ	Overiť, že systém správne vytvorí tiket z web formulára a priradí ho ku správne mu zákazníkovi v CRM.
Predpoklady	1. Existuje zákazník v CRM s platným e-mailom. 2. Web formulár je funkčný a nasadený. 3. Integrované rozhranie medzi formulárom a CRM je aktívne.
Kroky Testu	1. Zákazník vyplní web formulár (meno, e-mail, predmet, popis). 2. Zákazník odošle formulár. 3. Operátor sa prihlási do CRM a otvorí zoznam nových tiketov. 4. Operátor vyhľadá tiket podľa e-mailu alebo predmetu.
Očakávaný Výsledok	1. Tiket je úspešne vytvorený v CRM. 2. Tiket je správne priradený k existujúcemu záznamu zákazníka. 3. Tiket má automaticky nastavenú kategóriu, prioritu a SLA podľa konfiguračných pravidiel.

Položka	Detail
TC ID	TC-01-02
Use-Case	UC-01: Vytvorenie a spracovanie zákaznickeho tiketu
Cieľ	Overiť správne fungovanie procesu eskalácie, vrátane zmeny zodpovednej osoby/tímu a zaznamenania histórie.
Predpoklady	1. V CRM existuje otvorený tiket s definovaným majiteľom (Operátor) a nastaveným časovým cieľom (SLA). 2. V systéme sú definované eskalácie pravidiel a cieľový tím/vedúci.
Kroky Testu	1. Operátor otvorí existujúci tiket s nastavenou SLA. 2. Operátor spustí funkciu „Eskalovať“ (zmena majiteľa/tímu). 3. Operátor zvolí cieľový tím/vedúceho (napr. Vedúci oddelenia). 4. Operátor uloží zmeny.
Očakávaný Výsledok	1. Zodpovedný tím/majiteľ tiketu sa zmení na cieľového vedúceho/tím. 2. Systém zaznamená do histórie tiketu čas a dátum eskalácie a pôvodného operátora. 3. Ak sú definované, spustí sa notifikácia cieľovému vedúcemu/tímu.

Položka	Detail
TC ID	TC-01-03
Use-Case	UC-01: Vytvorenie a spracovanie zákaznickeho tiketu
Cieľ	Overiť správne uzatváranie tiketu, zaslanie notifikácie zákazníkovi a finálne vyhodnotenie SLA.
Predpoklady	1. Existuje otvorený tiket v stave „Na spracovaní“. 2. Tiket má platnú e-mailovú adresu zákazníka. 3. Šablóna e-mailu na uzavretie tiketu je nakonfigurovaná a aktívna.
Kroky Testu	1. Operátor otvorí tiket v stave „Na spracovaní“. 2. Operátor vyplní pole „Riešenie“ (záznam o vyriešení problému). 3. Operátor zvolí možnosť „Odoslať odpoveď e-mailom a uzavrieť“.
Očakávaný Výsledok	1. Tiket má stav zmenený na „Uzavretý“. 2. CRM systém zaznamená dátum a čas uzavretia. 3. Automaticky sa odošle e-mailová odpoveď zákazníkovi s obsahom riešenia. 4. CRM systém vyhodnotí SLA a zaznamená, či bol cieľ dodržaný alebo porušený.

UAT scenáre pre UC-02 – Reklamácie

Položka	Detail
TC ID	TC-02-01
Use-Case	UC-02: Riešenie reklamácie k cestovnému lístku alebo pokute
Cieľ	Overiť kompletný proces spracovania reklamácie pokuty, od prijatia podnetu až po finálne rozhodnutie a komunikáciu.

Predpoklady	1. Existuje zákazník v CRM. 2. V externom systéme (pokuty/revízií) existuje záznam o pokute, ktorý je prepojený s ID zákazníka. 3. Integrovaný kanál pre evidovanie emailu ako reklamácie je funkčný a vie vytvoriť tiket. 4. Pravidlá SLA a eskalácie pre typ tiketu "Reklamácia" sú definované.
Kroky Testu	1. Zákazník podá reklamáciu prostredníctvom e-mailu (odošle na určenú e-mailovú adresu DPB). 2. CRM automaticky vytvorí tiket typu „Reklamácia“. 3. Pracovník reklamácií otvorí tiket a načíta súvisiace údaje o pokute. 4. Pracovník vykoná rozhodnutie (napr. neuznať reklamáciu) a odošle odpoveď zákazníkovi, čím tiket uzatvorí.
Očakávaný Výsledok	1. Vytvorí sa nový tiket typu Reklamácia, priradený k existujúcemu zákazníkovi. 2. Priebeh a rozhodnutie sú zdokumentované v histórii tiketu. 3. Systém automaticky vyhodnotí SLA. 4. Zákazníkovi sa odošle odpoveď s oznámením o rozhodnutí (Neuznať).
Položka	Detail
TC ID	TC-02-02
Use-Case	UC-02: Riešenie reklamácie k cestovnému lístku alebo pokute
Cieľ	Overiť správne fungovanie integrácie po schválení reklamácie, vrátane spustenia procesu informovania účtovného/ERP systému o potrebe opravného dokladu.
Predpoklady	1. Existuje otvorený tiket typu „Reklamácia“ v stave „Na spracovaní“. 2. Je funkčné integračné rozhranie pre odosielanie dát o oprave/vrátenej sume do ERP/účtovníctva.
Kroky Testu	1. Pracovník reklamácií zmení stav tiketu na „Uznaná reklamácia“ (Schválená). 2. Pracovník vyplní detaily o oprave/vrátenej sume v CRM. 3. Overiť v ERP/účtovníctve, či sa informácia o uznaní reklamácií preniesla.
Očakávaný Výsledok	1. Tiket má finálny stav „Uznaná reklamácia – Uzavretá“. 2. CRM systém automaticky vygeneruje záznam o opravnom doklade/vrátenej sume. 3. Prostredníctvom API sa do ERP/účtovníctva preniesie požiadavka na spracovanie opravného dokladu. 4. Záznam o uznaní a dopade na platbu je zdokumentovaný na zázname zákazníka v CRM.

UAT scenáre pre UC-03 – Stratená/odcudzená karta

Položka	Detail
TC ID	TC-03-01
Use-Case	UC-03: Nahlásenie a riešenie stratenej/odcudzenej karty
Cieľ	Overiť, že CRM systém dokáže iniciovať blokáciu karty v externom kartovom/tarifnom systéme a správne zaznamená udalosť do histórie zákazníka.
Predpoklady	1. Existuje zákazník v CRM s platným prepojením na jeho kartu (ID karty). 2. Je funkčné integračné rozhranie pre obojsmernú komunikáciu s kartovým/tarifným systémom (pre spustenie blokácie a kontrolu stavu). 3. Operátor má príslušné oprávnenia.
Kroky Testu	1. Operátor vyhľadá zákazníka a identifikuje konkrétnu kartu (napr. podľa ID). 2. Operátor vyvolá funkciu „Blokovať kartu“ (tlačidlo/akcia v CRM). 3. Operátor potvrdí blokáciu v dialógovom okne CRM.
Očakávaný Výsledok	1. CRM systém prostredníctvom API úspešne odošle požiadavku na blokáciu do kartového/tarifného systému. 2. Stav karty v externom systéme sa zmení na „Blokovaná“. 3. CRM systém zaznamená do histórie zákazníka záznam o čase a osobe, ktorá blokáciu vykonala. 4. Operátor v CRM vidí potvrdenie o úspešnej blokácii.
Položka	Detail
TC ID	TC-03-02
Use-Case	UC-03: Nahlásenie a riešenie stratenej/odcudzenej karty
Cieľ	Overiť kompletný proces vystavenia náhradnej karty, prenos platných produktov/predplatného na novú kartu a kontrolu stavu v externom systéme.
Predpoklady	1. Pôvodná karta je úspešne blokována (viď TC-03-01). 2. Zákazník má aktívne, platné predplatné (produkty) na pôvodnej karte. 3. Je funkčné integračné rozhranie pre vytvorenie novej karty a prenos produktov v kartovom/tarifnom systéme. 4. Operátor má oprávnenie na spustenie tohto procesu.
Kroky Testu	1. Operátor založí v CRM záznam o novej karte (záznam s novým ID karty). 2. Operátor spustí funkciu „Preniesť produkty/Vystaviť náhradu“ v CRM (čím iniciuje API volanie na kartový systém). 3. Operátor overí stav v kartovom/tarifnom systéme.
Očakávaný Výsledok	1. Nová karta je úspešne vytvorená v kartovom systéme. 2. Aktívne predplatné produkty sú presunuté a priradené k novej karte (stará karta je de-linkovaná/ostáva blokována). 3. V zázname zákazníka v CRM je aktualizovaný kľúč na novú kartu. 4. Stará karta ostáva v stave „Blokovaná“.

UAT scenáre pre UC-04 – Automatické pripomienky

Položka	Detail
TC ID	TC-04-01
Use-Case	UC-04: Automatizované pripomenutie konca platnosti predplatného

Cieľ	Overiť logiku výberu zákazníkov v marketingovom module na základe dátumu expirácie predplatného a stavu marketingových súhlasov.
Predpoklady	1. V marketingovom module existujú dáta o zákazníkoch a ich predplatných, vrátane dátumu konca platnosti a marketingových súhlasov. 2. Filter pre výber cieľovej skupiny je správne nakonfigurovaný (napr. 7 dní do expirácie).
Kroky Testu	1. Spustiť dávku/automatizáciu pre generovanie zoznamu zákazníkov na pripomenutie. 2. Skontrolovať výsledný cieľový zoznam, ktorá má slúžiť ako vstup pre odosielanie.
Očakávaný Výsledok	1. Do cieľového zoznamu sa dostanú len zákazníci, ktorým končí predplatné v definovanom horizonte (napr. 7 dní). 2. Zo zoznamu sú vylúčení zákazníci, ktorí nemajú aktívny marketingový súhlas na daný kanál (e-mail).

Položka	Detail
TC ID	TC-04-02
Use-Case	UC-04: Automatizované pripomenutie konca platnosti predplatného
Cieľ	Overiť úspešné odoslanie personalizovaných notifikácií a správne zaznamenanie komunikácie (logovanie) v CRM.
Predpoklady	1. Existuje cieľový zoznam zákazníkov (výstup z TC-04-01). 2. Je funkčne konfigurovaná automatizácia. 3. Šablóny e-mailu sú hotové a schválené.
Kroky Testu	1. Spustiť odoslanie notifikácií. 2. Overiť u testovacieho zákazníka, že dostal e-mail pripomenku. 3. Skontrolovať logy v marketingovom module a/alebo v CRM systéme.
Očakávaný Výsledok	1. Notifikácie sú v marketingovom module v stave „Doručené“, prípadne „Odoslané“ s vylúčením chybových stavov (Bounce). 2. Log obsahuje presný čas odoslania, kanál (e-mail) a ID kampane. 3. V prípade implementovaného obojsmerného logovania je záznam o odoslanej notifikácii viditeľný aj na zázname zákazníka.

UAT scenáre pre UC-05 – Marketingová kampaň

Položka	Detail
TC ID	TC-05-01
Use-Case	UC-05: Spustenie a vyhodnocovanie marketingovej kampane
Cieľ	Overiť správnu funkčnosť logiky segmentácie na základe kombinácie demografických dát a transakčných dát.
Predpoklady	1. V marketingovom module existujú integrované dáta (transakcie: predplatné, zóna). 2. Existuje minimálne 5 testovacích zákazníkov, ktorí spĺňajú a 5 zákazníkov, ktorí nespĺňajú definované kritériá.
Kroky Testu	1. Marketingový používateľ vytvorí segment s kritériami: „Zákazník s ročným predplatným v zóne X“. 2. Systém spracuje logiku a zobrazí zoznam zaradených zákazníkov. 3. Používateľ vizuálne skontroluje zoznam (napr. na Test User ID).
Očakávaný Výsledok	1. Vytvorený segment obsahuje výlučne tie testovacie záznamy, ktoré spĺňajú definované kritériá. 2. Celkový počet v segmente je konzistentný s očakávaným počtom podľa dátového auditu.

Položka	Detail
TC ID	TC-05-02
Use-Case	UC-05: Spustenie a vyhodnocovanie marketingovej kampane
Cieľ	Overiť úspešné odoslanie cieľovej kampane, funkčnosť logovania a zber kľúčových metrik (KPI).
Predpoklady	1. Existuje finálny segment pre kampaň (výstup TC-05-01). 2. E-mailová šablóna je hotová a obsahuje funkčné sledovacie kódy. 3. Adresy testovacích zákazníkov sú funkčné a neblokujú e-maily.
Kroky Testu	1. Marketingový používateľ vytvorí kampaň, vyberie cieľový segment a e-mail šablónu. 2. Spustí odoslanie na vybraný segment. 3. Zákazník (Test User) e-mail otvorí a klikne na odkaz. 4. Po určitej dobe (napr. 30 minút) skontroluje marketingový pracovník štatistiky kampane.
Očakávaný Výsledok	1. Kampaň je úspešne odoslaná. 2. Štatistiky sú dostupné a zaznamenávajú udalosti: * Doručenie: 100% (ak sú adresy platné). * Otvorenie: Zaznamenaná sa otvorenie Test Usera. * Kliknutie: Zaznamenaná sa kliknutie Test Usera. 3. Dáta v reporte (CTR, Open Rate) sú logicky konzistentné s testovacou vzorkou.

UAT scenáre pre UC-06 – B2B zákazník

Položka	Detail
TC ID	TC-06-01
Use-Case	UC-06: Správa B2B zákazníka (firma, škola, partner)
Cieľ	Overiť správnu evidenciu B2B zákazníka, jeho kontaktných osôb a priradených kľúčových dokumentov (zmluvy).
Predpoklady	1. CRM systém je nakonfigurovaný pre prácu s objektmi firemných účtov a kontaktných osôb. 2. V systéme existuje špecializovaný objekt/pole pre Zmluvy s dátumom platnosti. 3. Account manažér má potrebné oprávnenia.
Kroky Testu	1. Account manažér založí nového B2B zákazníka s fakturačnými údajmi. 2. Account manažér pridá aspoň jednu kontaktnú osobu. 3. Account manažér vytvorí a priradí záznam o zmluve k tomuto zákazníkovi.
Očakávaný Výsledok	1. Záznam B2B profilu je uložený a spĺňa všetky povinné polia (IČO, Adresa). 2. Záznam o zmluve je úspešne priradený a zaevidovaný dátum jej platnosti/expirácie. 3. Zobrazujú sa priradené kontaktné osoby. 4. Systém automaticky aktivuje pripomienky konca platnosti zmluvy (ak sú definované).

Položka	Detail
TC ID	TC-06-02
Use-Case	UC-06: Správa B2B zákazníka (firma, škola, partner)
Cieľ	Overiť prepojenie na ERP a schopnosť CRM systému spustiť generovanie podkladov pre externú fakturáciu.
Predpoklady	1. Existuje B2B zákazník s aktívnou zmluvou. 2. Je funkčné integračné rozhranie na prenos dát o objednávke do ERP/účtovníctva. 3. V CRM je zaznamenaná nová objednávka, ktorá vyžaduje fakturáciu.
Kroky Testu	1. Account manažér zaregistruje novú, veľkú objednávku (napr. 100 ročných predplatných) v CRM. 2. Account manažér spustí funkciu „Generovať podklady pre fakturáciu“ (tlačidlo/akcia v CRM). 3. Overiť záznam (dátový súbor, API log) o prenose dát v CRM. 4. Overiť prijatie dát na strane ERP systému.
Očakávaný Výsledok	1. CRM systém prostredníctvom integrácie preniesie všetky potrebné dáta (objednávka, suma, fakturačné údaje) do ERP/účtovníctva. 2. Záznam v CRM obsahuje časovú pečiatku a referenčné ID z ERP o úspešnom prenose dát. 3. Podklady pre faktúru sú korektné a pripravené na spracovanie v ERP.

UAT scenáre pre UC-07 – GDPR

Položka	Detail
TC ID	TC-07-01
Use-Case	UC-07: Žiadosť zákazníka o prístup k osobným údajom / výmaz údajov (GDPR)
Cieľ	Overiť schopnosť CRM systému iniciovať, zhromaždiť a bezpečne exportovať všetky relevantné osobné údaje zákazníka zo všetkých integrovaných zdrojov (DWH/Transakcie).
Predpoklady	1. Existuje zákazník (Test User) s históriou interakcií (napr. aktivita, lístky). 2. CRM je nakonfigurované pre spracovanie GDPR žiadostí. 3. Integračné rozhrania pre zhromažďovanie dát z DWH/iných systémov sú funkčné.
Kroky Testu	1. Vytvoriť GDPR tiket typu „Prístup k údajom“. 2. Spustiť proces zhromažďovania dát (napr. automatizácie, ktorý zozbiera dáta). 3. Pracovník preverí dáta a vygeneruje finálny export (napr. do PDF/CSV).
Očakávaný Výsledok	1. Export obsahuje všetky relevantné kategórie dát (identifikačné, transakčné, komunikačné, súhlasy). 2. Export je čitateľný, štruktúrovaný a pripravený na bezpečné doručenie zákazníkovi. 3. V zázname zákazníka je zaznamenané vybavenie žiadosti a dátum exportu.

Položka Detail

TC ID	TC-07-02
Use-Case	UC-07: Žiadosť zákazníka o prístup k osobným údajom / výmaz údajov (GDPR)
Cieľ	Overiť, že CRM systém iniciuje správne pseudonymizovanie/výmaz osobných dát zákazníka v rámci CRM jadra a vo všetkých integrovaných systémoch.
Predpoklady	1. Existuje zákazník (Test User) v CRM. 2. Sú definované pravidlá retencie/výmazu (čo sa maže a čo sa archivuje zo zákona). 3. Je funkčná API integrácia na spustenie procesu výmazu v naviazaných systémoch (napr. pokuty, predajný systém).
Kroky Testu	1. Vytvoriť GDPR tiket typu „Výmaz“ (Right to be Forgotten). 2. Pracovník schváli žiadosť a spustí proces výmazu/pseudonymizácie v CRM. 3. Overiť stav zákazníka v CRM a naviazaných systémoch (napr. či je email/meno nahradené generickým kódom).
Očakávaný Výsledok	1. Osobné identifikačné údaje v CRM (meno, email, tel. číslo) sú odstránené alebo pseudonymizované (nahradené neidentifikovateľnou hodnotou). 2. CRM systém odošle notifikáciu/príkaz na výmaz/pseudonymizáciu dát do všetkých integrovaných systémov. 3. Zostáva len minimálna zákonná evidencia o tom, že žiadosť bola spracovaná.

UAT scenáre pre UC-08 – Import externých udalostí z DWH

Položka	Detail
TC ID	TC-08-01
Use-Case	UC-08: Import udalostí z externých systémov
Cieľ	Overiť správne spracovanie a priradenie korektné štruktúrovaných udalostí k existujúcim zákazníkom v CRM.
Predpoklady	1. Existuje zákazník (Test User) v CRM s platným identifikátorom (napr. ID účtu). 2. Integrované rozhranie pre príjem udalostí je aktívne a očakáva dáta v správnom formáte.
Kroky Testu	1. Z externého systému (napr. E-shop/Validátor) odoslať testovaciu udalosť so správnym ID zákazníka (napr. <i>Nový nákup listka</i>). 2. Overiť, že sa v CRM vytvorí záznam interakcie.
Očakávaný Výsledok	1. Udalosť je úspešne prijatá a spracovaná. 2. Udalosť je správne priradená k záznamu Test Usera v CRM. 3. Nový záznam interakcie je dostupný v histórii zákazníka (360° pohľad).

Položka	Detail
TC ID	TC-08-02
Use-Case	UC-08: Import udalostí z externých systémov
Cieľ	Overiť mechanizmus spracovania chýb a schopnosť systému uložiť nezaradené udalosti do "chybového bufferu" pre manuálnu nápravu administrátorom.
Predpoklady	1. V CRM je definovaná štruktúra pre chybový buffer . 2. Je nastavená notifikácia administrátora pri chybe.
Kroky Testu	1. Odoslať udalosť (napr. <i>Nákup listka</i>) z externého systému, ktorá úmyselne chýba kľúčový identifikátor zákazníka (napr. ID účtu). 2. Overiť, že CRM/integračná logika nezaeviduje udalosť do histórie zákazníka, ale uloží ju do chybového bufferu. 3. Administrátor otvorí buffer, manuálne dopáruje udalosť k správnemu zákazníkovi a spustí jej opätovné spracovanie.
Očakávaný Výsledok	1. Udalosť je správne uložená v chybovom bufferi (nebola priradená k zákazníkovi). 2. Administrátor je notifikovaný o chybe. 3. Po manuálnom dopárovaní sa udalosť korektné uloží do histórie príslušného zákazníka. 4. Záznam v chybovom bufferi sa uzatvorí/archivuje.


PRÍLOHA 2
ZOZNAM SUBDODÁVATEĽOV


Obchodné meno	Sídlo/miesto podnikania	IČO	Podiel na zákazke v EUR bez DPH	Predmet subdodávky	Osoba oprávnená konať za Subdodávateľa (meno, priezvisko, trvalý pobyt, dátum narodenia)

PODPISY ZMLUVNÝCH STRÁN

V Bratislave, dňa 06-05-2026


Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť


Meno: 
Funkcia: Ing. Milan Dóňoval
podpredsa predstavenstva - CTO

Meno: 
Funkcia: Mgr. Gabriela Diksová
člen predstavenstva - CFO

V Bratislave, dňa 7.5.2026

NEOXX a.s.

Meno: 
Funkcia: Ing. Pavol Sokol
predsa predstavenstva

Meno: 
Funkcia: Ing. Milan Slanina
člen predstavenstva

